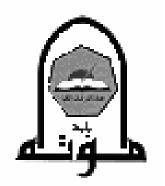


جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة وأثره في طريقة تعامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر الأمهات العاملات في محافظة الكرك

إعداد الطالبة
ختـام علـي الضمـور

إشراف
الأستاذ الدكتور عمـاد الزغـول

رسالة مقدمـة إلى عمـادة الدراسـات العليـا
استكمالاً لمتطلبات الحصـول على درجـة الماجستيـر
في الإرشاد النفسي والتربوي قسم الإرشاد والصحة النفسية

جامعة مؤتة، 2008

الآراء الواردة في الرسالة لا تُعبر بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

بسم الله الرحمن الرحيم



MUTAH UNIVERSITY
Deanship of Graduate Studies

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

نموذج رقم (14)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالبة ختام علي الضمور الموسومة بـــ:

الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة وأثره في طريقة تعامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر الأمهات في محافظة الكرك

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في **الإرشاد النفسي والتربوي.**

القسم: الإرشاد والتربية الخاصة.

	التوقيع	التاريخ	
أ.د. عماد عبدالرحيم الزغول		2008/05/07	مشرفاً ورئيسا
د. عبدالله عبدالغفور الصمادي		2008/05/07	عضواً
د. أحمد عبدالحليم عربيات		2008/05/07	عضواً
د. محمد أحمد الرفوع		2008/05/07	عضواً

عميد الدراسات العليا

أ.د. حسام الدين المبيضين



MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :61710
تلفون :03/2372380-99
فرعي 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

الإهـــداء

إلى من قرن ا طاعته بطاعتهما، إلى رمز الكرم ... والدي رحمه ا .

إلى رمز الطيبة والعطاء... والدتي رحمها ا .

إلى من وقف بجانبي وساندني في أصعب الظروف ... زوجي الغالي.

إلى أولادي الغاليين .. حفظهم ا ورعاهم.

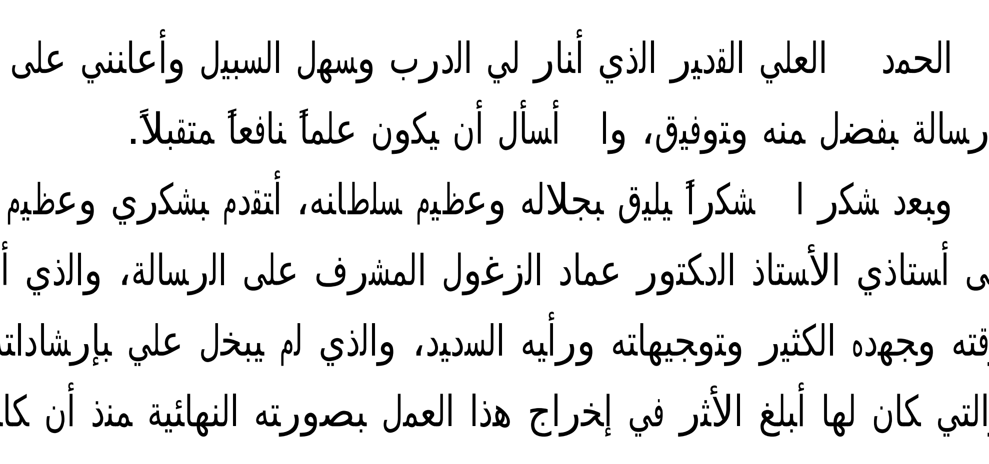
إلى إخواني وأخواتي والأصدقاء.

إلى كل أم حنون.

احترامـاً وتقديـراً

ختام علي الضمور

الشكـر والتقديـر



الحمد العلي القدير الذي أنار لي الدرب وسهل السبيل وأعانني على إنهاء هذه الرسالة بفضل منه وتوفيق، وا أسأل أن يكون علماً نافعاً متقبلاً.

وبعد شكر ا شكراً يليق بجلاله وعظيم سلطانه، أتقدم بشكري وعظيم امتنـاني إلى أستاذي الأستاذ الدكتور عماد الزغول المشرف على الرسالة، والذي أعطى من وقته وجهده الكثير وتوجيهاته ورأيه السديد، والذي لم يبخل علي بإرشاداته القيمـة والتي كان لها أبلغ الأثر في إخراج هذا العمل بصورته النهائية منذ أن كانت هـذه الدراسة فكرة ...ثم ثمرة وحان قطافها .

كما أتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة، لتفضلهم بمناقشة هذه الرسالة وإثرائها بتوجيهاتهم وملاحظاتهم القيمة.

والشكر الموصول لجميع من وقف معي طوال مشوار دراستي وأثنـاء كتـابتي لسطور هذه الرسالة.

ولكل من شارك في مساعدتي لإتمام هذا العمل.

ختام علي الضمور

فهـرس المحتويـات

قائمة الجـداول

قائمة الملاحق

الملخـص

الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة وأثره في طريقة تعامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر الأمهات العاملات في محافظة الكرك

ختام علي الضمـــور

جامعة مؤتة، 2008م

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق النفسي لدى الأمهات العـاملات في محافظة الكرك على شدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسـلاك للاحتـراق النفـسي (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز)، ومعرفة نمطية العلاقـة مع الأبناء تبعاً لمتغيرات (عدد ساعات العمل، وعدد سنوات الخبرة، وعدد الأبنـاء، ونوع المهنة).

وبلغ حجم العينة (400) أم عاملة، وتم اختيار العينـة بالطريقـة الحصـصية، وأشارت النتائج إلى أن الأمهات العاملات في محافظة الكرك يعانين من درجة عالية من الاحتراق النفسي على شدة بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ومن درجـة متوسطة من الاحتراق النفسي على بعد نقص الشعور بالإنجاز، وقد أشارت النتـائج كذلك في هذه الدراسة إلى وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية على شدة الأبعاد الثلاثـة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي وبين درجة تعامل الأم مع الأبناء. كما أشارت إلى وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين درجة الاحتراق النفسي وبين طريقة التعامل مع الأبناء تبعاً لمتغير عدد ساعات العمل على بعد نقص الـشعور بالإنجـاز لـصالح الأمهات العاملات 4-6 ساعات فهن أقل توتراً في نمطية التعامل مـع الأبناء،كمـا أشارت النتائج إلى وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين درجة الاحتراق النفسي وبين طريقة التعامل مع الأبناء تبعاً لعدد سنوات الخبرة، وكانت الفـروق لـصالح عـدد سنوات الخبرة الأكثر على بعدي تبلد المشاعر ونقص الـشعور بالإنجـاز؛ حيـث صاحبات الخبرة الأطول أقل توتراً في نمطية العلاقة بالأبناء. وأشارت النتائج إلـى وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين درجة الاحتراق النفسي وبين طريقة التعامل مع الأبناء على شدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي ولم يكـن هنـاك

فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد الأبناء. وكذلك أشارت النتـائج إلـى وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين درجة الاحتراق النفسي وبين درجة التعامل مع الأبناء على شدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي مع متغيـر نـوع المهنة وكانت الفروق لصالح الأمهات العاملات في مهن ذات تعامل مباشـر مـع الأفراد حيث هن أقل توتراً في نمطية العلاقة مع الأبناء على الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي.

وفي ضوء النتائج خرجت الدراسة بتوصيات من أهمها:

1. عمل ورشات تدريبية ضمن ساعات العمل للتدريب العملـي علـى كيفيـة مواجهة الضغوط في العمل.
2. عمل ورشات تدريبية عملية في مهارات تنظـيم الوقـت وتفعيلـه بأفـضل الطرق.

Abstract

The Burnout among the worker mothers and its relation to method of dealing with their children in Al-Karak Governorate.

Khitam Ali Al-Dmoor.

Mut'ah University, 2008

This study aimed at dedecting the level of burnout among the working mothers in Al-Karak Governorate, and exploring its relation to method of dealing with children with accordance to some variables including (Number of work hours; experience; number of children, and the kind of jop). To achieve the goals of the study, the Maslak Scale of Burnout, and a developed scale for determining the method of dealing with children were administrated to the sample study, which consisted of (400) working mothers in different jobs in different private and public sectors in Al-Karak directorate. The results of the study pointed out that worker mothers suffering from high level of burnout at both dimensions of Maslach scale including emotional exhaustion and depersonalization meanwhile they suffering from moderate level of burnout at dimension of lack of performance.

The results also indicated that significant relationship between all scale dimensions and the method of dealing and this relation would be varied with accordance to work hours, experience and kind of job, whereas it was not significant with accordance to number of children.

The results were discussed and recommendations were addressed accordingly.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

يعاني الأفراد في وقتنا الحالي من كثير من المشكلات والضغوط والأزمات النفسية نظراً لكثرة مطالب الحياة وتعددها، حيث يوصف عصرنا الحديث بأنه عصر التقدم العلمي والتكنولوجي، ذلك التقدم الذي رافقه تسمية أخرى، وهو عصر الضغوط والأزمات النفسية بسبب ما يترك التقدم التكنولوجي من آثار على حياة الأفراد.

تشير العديد من الأوساط العلمية إلى أن الضغوط النفسية تسهم بحوالي 80% من أمراض العصر مثل النوبات القلبية وضغط الدم وأمراض الجهاز الهضمي (الفرح، 2001).

وقد وصف لوبن (Luban, 1995) بأن التكنولوجيا تزيد عبء عمل الجهاز العصبي وتقلل من النشاط الجسماني مما يؤدي إلى الشعور بالإجهاد والمعاناة من قلة الوقت. وانطلاقاً من ذلك استقطب مفهوم الاحتراق النفسي خلال العقدين الماضيين اهتمام الباحثين لعدة أسباب:

أولها: تأثيره السيئ على العاملين والمنظمات والأفراد، **وثانيها**: خطورة انتشار هذه الظاهرة بين المهنيين في مجال الخدمة الاجتماعية، لا سيما بعد تحول هذه المجتمعات الإنسانية خلال العشرين سنة الماضية إلى مجتمعات مهنية، وتزايد اعتماد أفراد المجتمع على قطاع الخدمات (العتيبي، 2003)، الأمر الذي انعكس سلباً في مستوى تكيفهم النفسي والاجتماعي وقدراتهم الإنتاجية. ومن اللافت للنظر أن أغلب الدراسات في الاحتراق النفسي تركز على المهن الخدمية للعاملين في مجالات التدريس، والتمريض، والطب، والمحاماة، والخدمة الاجتماعية، مما حدا ببعض الباحثين إلى التأكيد على أن الاحتراق النفسي ليس حكراً على مهنة معينة،وإنما يوجد في معظم المهن الأخرى (العتيبي، 2003).

ولعل هناك جانب لم يتم تناوله بشكل منفرد، حيث أن المرأة اليـوم أصـبحت تشكل نسبة جيدة من مجموع القوى العاملة، وبالذات المرأة الأم. فقد أصـبح مـن متطلبات هذا العصر أن ترتفع درجة إنتاجية الفرد حتى يساهم في بنـاء مجتمعـه، وأصبحت المرأة العاملة وبالذات الأم العاملة جزءاً مهماً يرفـد الحركـة الإنتاجيـة ويرفد اقتصاد الأسرة بشكل أساسي. ونظراً لأن نتائج الكثير من الدراسات –والتـي تناولت الجنس (ذكور-إناث) كأحد متغيراتها- أظهرت وجود الاحتراق النفسي لدى العاملين في قطاعات مهنية متعددة ، خاصة مجالات الخدمة الإنسانية؛ فكان لا بـد من التعرف إلى الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات وأثره على تعاملهـا مـع الأبناء، حيث أن الدراسات العديدة ركزت على تناول الدوافع لخروج المرأة للعمـل ولكن لم تركز على تأثير عمل المرأة وبالذات الأم العاملة على الاستقرار الأسري، كون المرأة الأم العاملة مازالت تتحمل العبء الأكبر من مسؤولية رعايـة منزلهـا وأطفالها وزوجها، وتعدد أدوارها قد يؤدي إلى صراع في الدور وعدم قدرتها على تحمل الدور المناط بها (مختار، 1997). ومن هنا تأتي الدراسة الحالية للكشف عن الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة وأثره في طريقة تعامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر الأمهات العاملات في محافظة الكرك.

2.1 مشكلة الدراسة

لقد شهد الأردن في الآونة الأخيرة إقبالاً متزايداً من النساء نحو العمـل نظـراً لزيادة التأكيد على دورها في المجتمع، إضافة إلى ارتفاع تكاليف المعيشة والحاجـة إلى مصادر رزق إضافية تساعد في اقتصاد الأسرة، وأصبح العمل بالنسبة للمـرأة ضرورة أساسية رغم الصعوبات التي قد تواجهها والتي يترتب عليها إرهاق كبيـر لدى الأم العاملة ومسؤوليات أكبر.

وقد لمست الباحثة من خلال عملها ومن خلال التعامل المباشر مـع الأمهـات العاملات من زميلات ومراجعات للمدرسة بصفة ولي أمر، شكوى مـن قبـل الأم العاملة تعكس أثر عملها على طريقة تعاملها مع أبنائها، حيث الشكوى مثل، أعـود من عملي مرهقة، بالكاد الوقت يكفي لمتابعة دروسهم أحيانـاً أو إعـداد وجبـات

الطعام، لا أجد وقتاً لسؤالهم عن يومهم المدرسي أو أمورهم الأخرى، أنا في هـذه الأيام أكثر عصبية، أشعر أنني عنيفة في تعاملي مع الأبناء، أعتقد أنني جدية فـي تعاملي مع الأبناء أكثر مما أكون حنونة معهم، يرهقني الاستماع لمشاكلهم،... الـخ من العبارات التي تعطي مؤشراً لانعكاس العمل على رسالة الأمومة السامية. ومـن هنا أصبحت مسألة عمل المرأة مشكلة تتأثر بها المرأة نفسها بالإضافة إلى أبناءهـا والأفراد المحيطين بها، الأمر الذي يتسبب في مشاكل نفسية واجتماعية لها الأمـر الذي يستدعي دراسة مثل هذه الظاهرة.

ونظراً لأهمية العمل بالنسبة للمرأة بتعدد دوافع المرأة إليه سواء كانت الـدوافع اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية وما يرافقه من ضغوط عمل وصراع أدوار لـديها وجدت ضرورة إلى التعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة وأثره في طريقة تعامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر الأم .

3.1 أهمية الدراسة

أدى حصول المرأة على فرص التعليم المختلفة والتي استطاعت من خلالهـا أن تتصل بالمجتمع الكبير إلى فتح العديد من المجالات أمامها للعمل، وخروج المـرأة للعمل أمر لا تنعكس نتائجه على المرأة وحدها بل تمتد نتائجه لتشمل الأسرة، سواء كانت هذه النتائج ايجابية أم سلبية. ولقد تناولت الدراسات عمـل الأم وأثـره علـى أطفالها من وجهة نظر الأطفال غالباً وأحياناً عملها بشكل عام، إلا أنه لم تجد الباحثة دراسات تناولت مدى تأثر العلاقة في تعامل الأم مع أبنائها من وجهـة نظـر الأم نفسها.

ففي دراسة لثورتون (Thorton, 1977) أشارت نتائجها إلى أن الأسرة تعاني من ضغط نفسي إذا كان كلا الزوجان يعملان ولديهما أولاد. وفي دراسـة أخـرى لهوجيز (Hughes et al, 1992) أشارت النتائج إلى أن ساعات العمـل الزائـدة تؤدي إلى صعوبات في مقابلة متطلبات الأدوار الأسرية، وأن الأعمال التي تتميـز بالضغوط النفسية المرتفعة والدعم أو المساندة المتدنية تؤدي إلى صعوبات في مقابلة أو إشباع المتطلبات الأسرية وتؤثر سلباً على الأحوال الأسرية.

وفي دراسة أخرى قامت بها سلامة (1987) وموضوعها عمل المرأة وحجم الأسرة والمستوى الاقتصادي كمحددات لإدراك الأطفال للدفء الوالدي و كان الهدف منها المقارنة بين أبناء الأمهات العاملات وأبناء الأمهات غير العاملات في إدراكهم للدفء الوالدي،وأوضحت النتائج أن الأطفال لأمهات غير عاملات يدركون رفضاً من قبل والديهم أعلى مما يدرك أطفال الأمهات العاملات.

في ضوء ما سبق طرحه، ومن أهمية إدراك دور الأم المزدوج في الأسرة، كعاملة ترفد اقتصاد أسرتها وكأم تعنى بالمسؤولية الأكبر في العناية بأبنائها وتربيتهم، ستكون هذه الدراسة محاولة لتسليط الضوء على الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة وأثره في طريقة تعامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر الأمهات العاملات في محافظة الكرك.

ومن هنا تستمد هذه الدراسة أهميتها من:

1. تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة، وأثره على طريقة تعاملها مع الأبناء.
2. توفير بيانات حول ظاهرة الاحتراق النفسي من شأنها أن تسهم في إعداد البرامج الإرشادية التي تساعد الأمهات العاملات على كيفية تنظيم الوقت وتزويدها بالمهارات الأساسية اللازمة للتعامل مع الأبناء.
3. نظراً لاختلاف نتائج الدراسات حول أثر عمل المرأة على الأبناء،كانت هذه الدراسة محاولة لتوفير بيانات في هذا الصدد.

4.1 أهداف الدراسة وأسئلتها

هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما درجة الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات في محافظة الكرك على شدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي؟
2. هل هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين درجة تعامل الأم مع الأبناء تبعاً لعدد ساعات العمل؟

3. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين طريقة التعامل مع الأبناء تبعاً لعدد سنوات الخبرة؟
4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين طريقة التعامل مع الأبناء تبعاً لعدد الأطفال في الأسرة؟
5. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين طريقة التعامل مع الأبناء تبعا لاختلاف نوع المهنة؟

5.1 التعريفات المفاهيمية والإجرائية

تشتمل هذه الدراسة على عدد من المفاهيم والمصطلحات وفيما يلي عرض لهذه المفاهيم

الاحتراق النفسي: حالة من عدم التوازن النفسي يتعرض لها العاملون نتيجة الضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته والتي تعيقهم عن القيام بواجباتهم ومهامهم بشكل فعال (الرفوع،2005).

ويعرف إجرائياً: بالدرجة التي تحصل عليها الأم العاملة على مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي المستخدم في هذه الدراسة.

الإجهاد الانفعالي: استنفاد الأم العاملة لطاقتها الجسدية والنفسية وإحساسها بالتعب الشديد، وعدم قدرتها على العطاء، ويقاس بثلاث درجات (عالية، متوسطة، متدنية)(الرفوع، 2005)، ويعرف إجرائياً بالدرجة التي تحصل عليها الأم على هذا البعد في المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

تبلد المشاعر: اتجاهات الأم العاملة السلبية نحو من تتعامل معهم، ويتمثل ذلك بالقسوة والجفاء. ويقاس بثلاث درجات (عالية، متوسطة، متدنية)(الرفوع،2005)، ويعرف إجرائياً بالدرجة التي تحصل عليها الأم على هذا البعد في المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: ميل الأم العاملة إلى تقييم نفسها بطريقة سلبية، وشعورها بتدني عطائها وقصورها تجاه القيام بواجباتها بالصورة المطلوبة،

ويقاس بثلاث درجات (عالية، متوسطة، متدنية)(الرفوع،2005) ، ويعرف إجرائيـاً بالدرجة التي تحصل عليها الأم على هذا البعد في المقيـاس المـستخدم فـي هـذه الدراسة.

الأم العاملة: هي المرأة التي تقوم بعمل خارج البيت عدداً معيناً من الـساعات بشكل منتظم ، ولديها على الأقل طفل واحد.

التعامل مع الأبناء: أسلوب تعامل الأم مع الأبناء مقاساً بالدرجة الكليـة التـي تحصل عليها الأم العاملة على مقياس طريقة التعامل مع الأبناء المستخدم في هـذه الدراسة.

6.1 حدود الدراسة

تتحدد نتائج هذه الدراسة بعينتها وإجراءاتها وأدواتها، لـذا سـتكون نتائجهـا صالحة للتعميم على مجتمع هذه الدراسة والمجتمعات المماثلة.

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

يعد العالم النفسي هربرت فرويدنبرجر (Herbert Freudenburger) أول من صاغ تعبير الاحتراق النفسي، وعنى به الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل، حيث درس الآثار السلبية عند العاملين في مختلف المهن، وقد لاقى هذا المصطلح منذ ذلك اليوم اهتماماً كبيراً لا سيما بعد شيوعه بين الأفراد العاملين في مهن تتطلب تقديم مساعدة متخصصة، كالتدريس، والطب، والعمل الاجتماعي، والشرطة (Papila & Olds, 1992). ويرى فرويدنبرجر أن المهنيين المصابين بالاحتراق النفسي يتصفون بالسلبية والتصلب في التفكير، وهذه الخصائص تقود إلى عقل مقفل أمام التغيير (Cedoline, 1982).

فالاحتراق النفسي ظاهرة خطيرة تصيب المهنيين الذين يواجهون ظروفاً تعيق أعمالهم بشكل مستمر، مما يؤدي إلى عدم قدرتهم على التكيف وتؤثر سلباً في جميع جوانب الشخصية الإنسانية والاجتماعية والصحية والنفسية لديهم. زيادة على أثرها السلبي في أدائهم في المؤسسات التي يعملون بها وما يتبعه من آثار سلبية على هذه المؤسسات والأفراد الذين يتلقون الخدمات من أولئك المهنيين (الرشدان، 1995).

وقد أشار الزغول والخريشا والخالدي (2003) نقلاً عن (Maslash.et al 1996) إلى أن ظاهرة الاحتراق النفسي ذات أبعاد متعددة وليست ظاهرة أحادية البعد، وحددت ثلاثة أبعاد هي الإجهاد الانفعالي (Emotional exhaustion) وتبلد المشاعر (Depersonalization). ونقص الشعور بالإنجاز (Lack of accomplishment).

وقد تناول العتيبي (2003) الأبعاد كما تراها ماسلاك (Maslach,etal,2001) كالتالي:

1. الإجهاد الانفعالي: ويشير إلى الإجهاد التام واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدية.

2. تبلد المشاعر: ويشير إلى العلاقات الشخصية وفقدان الشعور الإنساني عند التعامل مع المراجعين ومعاملتهم بطريقة سلبية وقاسية.
3. نقص الشعور بالإنجاز: ويمثل هذا البعد شعور الفرد بعدم الكفاءة وفقدان كل من الإنجاز والإنتاجية في العمل.

وتعتبر ماسلاك من رواد الباحثين في مجال الاحتراق النفسي حيث قامت بالعديد من البحوث والدراسات التي ساعدت على فهم الظاهرة، فقد قامت عام 1976 بدراسة هدفت إلى التعرف على هذه الظاهرة في مهن الخدمات الاجتماعية، وفي عام 1977 قامت بدراسة هذه الظاهرة لدى عمال الخدمات الإنسانية. وفي عام 1979 بحثت هذه الظاهرة لدى العاملين في مهن العناية الصحية (الرفوع، 2005). وأظهرت نتائج دراستها خطورة مثل هذه الظاهرة في أداء العاملين وتكيفهم النفسي والاجتماعي.

وقد حذرت ماسلاك وزملاؤها من خطورة الأضرار الناتجة عن الاحتراق النفسي مثل:

1. انخفاض الكفاءة والإنتاجية في العمل.
2. ازدياد الصراعات الشخصية بين العاملين.
3. الشعور بالقلق والكآبة.
4. فقدان الاحترام للذات.

وأشارت ماسلاك أن الاحتراق النفسي ظاهرة معدية تنتقل مع الأفراد لتؤثر على حياتهم الشخصية خارج بيئة العمل,كخلق بعض المشكلات الزوجية والعائلية (العتيبي، 2003). وهذا بحد ذاته مؤشر خطر، خاصة إذا كان هذا الاحتراق لدى أم عاملة، يؤثر على رسالتها الأسمى ومسؤولياتها الأولى نحو أطفالها باعتبارها النموذج الأول والمعلم الأول. فإذا كانت لديها هذه الأعراض ما هي النتائج والتوقعات المحتملة؟.

ويرى عسكر (1986) أن الاحتراق النفسي له أعراض متعددة نذكر منها:

1. الإحساس بالفشل.
2. الغضب والعناد.

3. الإحساس بالتعب معظم اليوم.
4. فقدان الإحساس الإيجابي نحو العميل.
5. الغياب المتكرر.
6. عدم المرونة ومقاومة التغيير.
7. السلبية بصورة عامة في معاملة الآخرين.

2.2 تعريفات الاحتراق النفسي

يعد فرويدنبرجر أول من قام بتعريف الاحتراق النفسي حيث اعتبره ظاهرة نفسية تصيب المهنيين وتجعلهم أقل إنتاجية وحيوية وأكثر كآبة وأقل اهتماماً بالعمل ورغبة فيه (الخالدي، 2002). وذكر ناجي (Nagy) المشار إليه في حرتاوي(1990) بأن الاحتراق النفسي حالة ذهنية تظهر على شكل اكتئاب مرضي،وإنهاك عاطفي وجسدي يصاحبهما إحساس باليأس والعجز في مجال العمل . في حين عرفه عسكر وجامع والأنصاري (1986) بأنه التغيرات السلبية في الاتجاهات والسلوك الخاصة بالفرد كرد فعل لضغوط العمل ومن أهم مظاهره: فقدان الاهتمام بالعميل، أداء العمل بطريقة روتينية، مقاومة التغيير، نقص الدافعية، فقدان الإبتكارية.

كما قدم جيرنس (Cherniss, 1983) تعريفات للاحتراق النفسي محددة أوردها عسكر (1986) وهي:

1. الاحتراق النفسي هو الاستنفاد العاطفي أو الانفعالي نتيجة الحمل الوظيفي الزائد.
2. الاحتراق النفسي هو فقدان الاهتمام بالناس الذين يتعاملون معهم كردود فعل لضغط العمل.
3. الاحتراق النفسي هو الانسحاب النفسي من العمل بسبب ضغوط العمل.
4. الاحتراق النفسي كمفهوم مرادف للاغتراب.

أما فريدمان (Friedman, 1993) فقد ميز بين التـوتر النفـسي والاحتـراق النفسي، وذكر أن الاحتراق النفسي يشير إلى حالات: وهن جسمي، إجهاد انفعـالي، وعدم مبالاة عقلية تصيب الأفراد العاملين في مهن تتعامل مـع النـاس (الخالـدي, 2002).

وقد عرفه بابيلا واولدز (Papila & Olds, 1992) بأنه رد فعل للتوتر المرتبط بالعمل ويتضمن الإجهاد الانفعالي، والشعور بعدم القدرة على إنجاز أي شيء فـي العمل، والإحساس بالعجز وفقدان السيطرة.

ونظر إليه لازاريوس (Lazarus) على أنه حالة من الإنهاك التي تحصل نتيجة للأعباء الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد بما هو أكثر مـن طـاقتهم وقـدرتهم (الجابري، 2000).

هذا ويعد تعريف ماسلاك (Maslash, 1982) من أكثر التعاريف قبولاً وأوسعها انتشاراً،وأشارت فيه إلى أن الاحتراق النفسي هو شعور الفرد بـأعراض الإنهـاك العاطفي وفقدان الشعور الإنساني، وتدني الإنجاز الشخصي، ويحدث عادة للأفـراد الذين يعملون في خدمة الآخرين (العتيبي،2003).و في مقالة علمية حديثة لماسلاك وزملائها (Maslash. et al. 2001) أكدت فيه أن الاحتراق النفسي عبـارة عـن أعراض نفسية تحدث استجابة لعوامل ضـاغطة فـي الوظيفـة نتيجـة للعلاقـات الشخصية (العتيبي، 2003).

وهكذا بعد استعراض تعاريف الاحتراق النفسي المتعددة نجـد بـأن الاحتـراق النفسي هو ظاهرة تصيب المهنيين تجعلهم يشعرون بالإجهـاد النفـسي والجـسمي وفقدان الاهتمام ونقص الدافعية والكفاءة في العمل.

3.2 أسباب الاحتراق النفسي

إن البحث في أسباب الاحتراق النفسي لا يختلف عن البحث في أسباب الضغوط المهنية، نظراً لتشابه الظروف التي ينمو فيها كل منهما، وشعور الفـرد بالـضغوط المهنية لا يعني تعرضه للاحتراق النفسي ولكن تعرضه للاحتراق النفسي يعد نتيجة حتمية للضغوط الناجمة عن العمل (الفرح، 2003).

وقبل التطرق لأسباب الاحتراق النفسي، نورد هنا ما توصل إليه جيرنس (1983) كما ورد في عسكر (1986) بأن الاحتراق عملية Process تتكون من ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى: تتمثل بوجود ضغط العمل نتيجة لعدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرات الذاتية اللازمة لمواجهة تلك المتطلبات من جانب مهني.

المرحلة الثانية: والتي هي امتداد للمرحلة الأولى كرد فعل انفعالي لحالة عدم التوازن، وتتصف بالشعور بالقلق والتعب والإجهاد.

المرحلة الثالثة: تتكون من مجموعة من المتغيرات في الاتجاهات والسلوك لدى المهني كالميل إلى معاملة العميل بطريقة آلية والانشغال بإشباع الحاجات الشخصية، وما يترتب على ذلك من تقليل الالتزام بالمسؤولية المهنية.

وقد تناول جيرنس (1983) العوامل التي تتداخل مع بعضها وتسبب الاحتراق النفسي وهي كما تناولها عسكر (1986):

1. العوامل الخاصة بالجانب الفردي: حيث يرى كثير من الباحثين أن المهني الأكثر التزاماً بعمله وانتماء لعمله والذي يمتاز بالدافعية والطموح هو الأكثر عرضةً للاحتراق النفسي من غيره؛ وذلك بسبب ما يواجهه من عقبات تقف حائلاً دونه ودون تحقيق الطموحات، وبسبب المجهود الكبير الذي يبذله مع مواجهته لظروف خارجية تقلل من قيمة عطائه.
2. العوامل المرتبطة بالجانب الاجتماعي: حيث ساهم التطور الاجتماعي في تزايد اعتماد الأفراد على المؤسسات الاجتماعية والتعليمية، وقد أدى هذا الأمر إلى ازدياد العبء الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات، وانعكس ذلك على طبيعة ونوعية الخدمات المقدمة للمجتمع، حيث يجد العاملون الأكثر انتماء والتزاماً لمهنتهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يسبب لهم الشعور بالإحباط، ويحدث لديهم حالة من عدم التوازن تجعلهم عرضة للاحتراق النفسي.
3. العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي: حيث يبدي المهنيون اهتماماً خاصاً بهذا الجانب وذلك يعود لما للعمل من دور مهم في حياة الأفراد والمجتمعات في

نفس الوقت، وتلعب بيئة العمل وظروفه دوراً كبيراً في انخفاض حدة العمل، ويعد عجز الفرد عن التحكم في بيئة العمل من العوامل التـي تـسبب لـه الشعور بالقلق والضغط النفسي.

ويشير ماهر (Maher, 1983) من خلال استعراضه أربع عشرة دراسة بحثت في أسباب وأعراض الاحتراق النفسي إلى وجود عدة أسـباب رئيـسة للاحتـراق النفسي منها:

1. العمل لساعات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.
2. اتساع الدور وغموضه (القيام بواجبات متعددة, والغمـوض فـي متطلبـات الدور).
3. تدني الشعور بالسيطرة على الإنتاج.
4. الشعور بالعزلة, وضعف العلاقات مع زملاء العمل.
5. ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.

وأشار مقابلة وسلامة (1993) إلى عدة دراسات تعرضت لأسـباب الاحتـراق النفسي وأجمعت تلك الدراسات على دور المؤسسة في إحداث الاحتراق النفسي من خلال قلة فرص الترقية, وعدم التطور المهني، وروتين العمل اليومي.

أما العقرباوي (1994) فقد أشار إلى مجموعة من العوامل تـؤدي للاحتـراق النفسي، ومنها عوامل نفسية وجسدية تتمثل في القلق والتوتر والإرهاق. وعوامـل وظيفية مثل عدم المساواة في الرواتب بين العـاملين مقارنـة بـالجهود المبذولـة، غموض الدور، انخفاض الدعم الاجتماعي.

في ضوء ما سبق، نجد أن أهم عوامل الاحتراق النفسي هي:

1. عدم وضوح الدور واتساعه .
2. العمل لساعات طويلة.
3. انخفاض الدعم الاجتماعي.
4. عدم المساواة في توزيع الرواتب مقارنة مع الجهود المبذولة.
5. الروتين اليومي للعمل وعدم التجديد.

4.2 أعراض الاحتراق النفسي

لقد أورد عسكر وجامع والأنصاري (1986) مجموعة من الأعراض التي تظهر على الأفراد الذين يتعرضون للاحتراق النفسي ومنها:

1. فقدان الاهتمام بالعميل وتكوين اتجاه سلبي نحوه والتعامل معه كأنه عبء إضافي من أعباء العمل.
2. أداء العمل بطريقة روتينية بعيدة عن التجديد وتزيد من الشعور بالملل والإجهاد ويقاوم التغيير والتطوير.
3. النقص في الدافعية للعمل والإحساس باللوم والذنب وتأنيب الضمير.
4. فقدان الإبتكارية والروح المعنوية.
5. تجنب التحدث مع الزملاء في شؤون العمل.
6. الإحساس بالتعب والإنهاك والإرهاق الجسمي وكثرة التذمر والشكوى

كما أشارت حرتاوي (1990) في دراستها إلى ملخص عدد من الدراسات لأعراض الاحتراق النفسي ومنها:

1. الإعياء الجسمي، فنجد الشخص دائم الشكوى من التعب والآلام واستنفاد الطاقة الجسمية للقيام بأي مهمة.
2. عدم الرضا عن العمل، فنجده دائم التذمر والشكوى من ظروف العمل وعدم تقدير الآخرين لما يقوم به.
3. كثرة التغيب عن العمل، فيكون الغياب حتى لأسباب لا تستدعي الغياب لأجلها وذلك بسبب فقدان الدافعية نحو العمل.
4. الخلافات الأسرية، فتنعكس مشاعره نحو العمل على حياته الخاصة، فنراه ينقل إرهاقه واحباطاته ومشاعره السلبية نحو العمل إلى البيت في تعاملاته مع أفراد الأسرة مما يثير المشاكل والتوتر في أجواء الأسرة.

وقد اتفق ما أورده كل من ماهر (Maher, 1983) وفرومان (Froman) نقلاً عن الزغول و الخريشا والخالدي (2003) على أهم الأعراض التي تظهر لدى الأفراد المصابين بالاحتراق النفسي ومنها:

1. تدني الروح المعنوية والشعور بالتعب والإرهاق والملل والإجهاد الجسمي.

2. الإنهاك والضيق والشعور بالإجهاد الانفعالي ورد الفعل المتعاظم حتى دون أسباب قوية لهذه المشاعر القوية.
3. تدني مستوى الأداء في العمل وقلة الإنتاجية وقلة الإبداع وكثرة التغيب والتهرب من العمل وتجاهل أداء بعض الأعمال الأساسية في المهنة.
4. التقييم السلبي للذات وعدم الشعور بالرضا عن المهنة وما ينجزه فيها.
5. الشعور بالغضب والعزلة ويتمثل بالتعامل الجاف مع العملاء والزملاء.

أما سيدولن (Cedoline, 1982) فأكد على وجود الاحتراق النفسي بواسطة ثلاثة أعراض هي:

1. شعور الفرد بالإنهاك الجسمي والنفسي، مما يؤدي إلى شعوره بفقدان الطاقة النفسية وضعف الحيوية والنشاط، وفقدان الشعور بتقدير الذات.
2. الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي تقدم لها الخدمة، وفقدان الدافعية للعمل.
3. النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز والفشل.

وهكذا نجد أن أهم أعراض الاحتراق النفسي هي:

1. تدني الروح المعنوية والإجهاد الجسمي.
2. كثرة التغيب عن العمل وتجاهل أداء بعض الأعمال الأساسية في المهنة.
3. الخلافات مع الآخرين؛ حيث تنتقل مع الشخص وإحباطاته، وتؤثر على علاقاته وتعامله مع الزملاء ومع أفراد الأسرة.
4. التعامل بسلبية مع العملاء والمراجعين.

5.2 الوقاية من الاحتراق النفسي

أشارت نتائج العديد من الدراسات إلى الآثار الخطيرة للاحتراق النفسي؛ حيث نبه العتيبي (2003) إلى أن ظاهرة الاحتراق النفسي هي ظاهرة معدية؛ تنتقل مع الأفراد لتؤثر على حياتهم الشخصية خارج بيئة العمل كخلق بعض المشاكل الزوجية والعائلية (العتيبي, 2003). لذلك كان لا بد من التطرق في الدراسات إلى سبل الوقاية من الاحتراق النفسي والسيطرة عليه. وقد أورد سيدولن

(Cedoline, 1982) مجموعة من الطرق والتي يمكن من خلالها التخفيـف مـن الاحتراق النفسي ومنها:

1. استغلال أوقات الفراغ لممارسة الهوايات والأنشطة الرياضية والاجتماعيـة؛ وذلك للابتعاد عن أجواء العمل وما ارتبط بذهن الفرد من إرهـاق وإحبـاط خاص بالعمل، وتجديد النشاط والهمة للعمل من جديد.
2. تحديد فترة من الوقت للتذمر والشكوى من زملاء العمل بحيث لا يترك الفرد لنفسه المجال ليجعل هذا الموضوع هو الموضوع الأساسي الذي يشغل فكره ويحتل الأولوية لديه، بل يخصص له فترة قصيرة لعمل تفريغ انفعالي ليعود لمتابعة الأولويات الأخرى في حياته بعزم.
3. تسجيل خبرات الضغط اليومي على دفتر خـاص تـدون فـي الـسلوكات والأحداث غير السارة مع وصف مختصر للسلوك،وملاحظة أقوى ضـغط، وإضافة الأفكار الداخلية التي ظهرت قبل وأثنـاء وبعـد الـضغط وأسـماء الأشخاص الذين أحاطوا بالحدث، وبعد أسبوع يتم مراجعة الملاحظات وذلك كأداة للوعي الذاتي وتنمية مفهوم الذات.
4. التواصل بين الأفراد وتنظيم العلاقات وتحديد المهمات وبحث إمكانية توزيع جزء من مهام العمل على بعض الزملاء في حالات الحاجة إلى ذلك.
5. تشجيع برامج إدارة الضغط وتدريب الأفراد على مواجهة الحالات الضاغطة والطارئة.

واقترح فشمان (Fishman, 1988) المشار إليه في حرتـاوي(1990) وضـع استراتيجيات للإدارات تتعامل مع تناقض الأدوار وغموضها، بحيث يخفف التناقض والغموض من خلال وضع خطوط ومسؤوليات واضحة، وإعطاء وصف دقيق لكل مهنة داخل المؤسسة وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات، وتشكيل مجموعات دعم ومساندة للعاملين.

واقترح سونين (Soinen, 1996) المشار إليه في (البدوي ،2000) عدة طرق لمعالجة الاحتراق النفسي منها:

1. التوقف عن إنكار المشكلة، فعلى الشخص أن يعترف بوجود ضغوط جسدية وعقلية وانفعالية.
2. التخلص من التوتر اليومي، يجب على الشخص تحديد الأمور التـي تزيـد التوتر والضغط النفسي والعمل على إزالتها.
3. تعلم قول لا؛ وذلك عن طريق رفض الطلبات والأعمال الإضافية التي تكـون على حساب وقتك وانفعالاتك.
4. تعلم مسايرة النفس، ويعني ذلك التعامل مع الحياة بشكل وسطي،حيث يتعرف الشخص إمكاناته وطاقاته، ثم يبدأ بالتوازن فيمـا يخـص العمـل والحيـاة الشخصية.
5. العناية بالجسد، ويعني عدم تجاهل وجبات الطعام أو إجهاد الجسد بالحميـات القاسية أو تجاهل أوقات النوم.
6. التخلص من القلق والخوف،وذلك بتقليل الوقت المخصص للقلق والاكتئـاب والالتفاف إلى الحاجات الحقيقية.
7. المحافظة على روح الدعابة، حيث الأشخاص المرحين أقل تعرضاً للاحتراق النفسي.

6.2 الدراسات السابقة

بعد الإطلاع على الأدب السابق لموضوع الدراسة سيتم عرض الدراسات مـن حيث الدراسات الخاصة بالاحتراق النفسي ثم الدراسات التي تناولت عمل المرأة الأم بشكل خاص.

الدراسات العربية

أجريت العديد من الدراسات التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي على عينـات من العاملين وعلاقتها بعدد من المتغيرات في البيئات العربية المختلفة، ففـي هـذا الصدد قامت (حرتاوي،1990) بدراسة تناولت فيها مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن وهدفت إلى الكشف عن أثـر متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل في الإرشاد وعدد الطلبة الـذين يتعامـل معهـم

المرشد، وقد تناولت عينة الدراسة 84 مرشداً ومرشدة يمثلون جميع المرشدين في محافظات شمال الأردن، وأشارت نتائج دراستها فيما يتعلق بمتغير الجنس إلى أن الذكور لديهم احتراق نفسي أكثر من الإناث على مستوى التكرار وبينما درجات الإناث كان أعلى على مستوى الشدة،أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة فلم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي.

وقام كل من (مقابلة وسلامة ،1993) بدراسة للكشف عن ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين الأردنيين في ضوء متغيرات الجنس والخبرة والموضوع الذي يدرسه المعلم والمؤهل العلمي والمرحلة التعليمية, وتكونت العينة من 424 معلماً ومعلمة طبق على العينة مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي وفيما يختص بالنتائج بالنسبة لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة فقد أشارت النتائج إلى أن درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمات كانت أعلى منها لدى المعلمين على بعد شدة نقص الشعور بالإنجاز،كما أظهرت فروقاً ذات دلالة إحصائية بين درجات الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مستويات الخبرة التعليمية على بعد نقص الشعور بالإنجاز على مستوى الشدة.

وأجرى (الدبابسة ،1993) دراسة شملت 308 معلماً ومعلمة هدفت إلى الكشف عن مستويات الاستنفاد النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في الأردن، وبيان أثر كل من الجنس والمؤهل العلمي ونوع الإعاقة التي يعلمها المعلم وشدة الإعاقة وسنوات الخبرة والدخل الشهري في درجة الاستنفاد النفسي. وأظهرت النتائج فيما يتعلق بمتغير الجنس وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) في درجة الاستنفاد النفسي على شدة الإجهاد الانفعالي وتكراره وشدة نقص الشعور بالإنجاز وقد كانت هذه الفروق لصالح الذكور. أما بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة فقد وجد الباحث فروقاً ذات دلالة إحصائية في درجة الاستنفاد النفسي لمتغير الخبرة على تكرار الإجهاد الانفعالي لصالح المعلمين من ذوي الخبرة القصيرة.

كما أجرى(الطحاينة وعيسى ،1996) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وأثر كل من متغيرات

الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة ونوع المدرسة التي يعمـل فيهـا المعلـم والدخل الشهري والمنشآت والملاعب والسلوك القيـادي للمـدير علـى مـستويات الاحتراق النفسي،وبلغ عدد العينة 440 معلماً ومعلمة,ولم تظهر النتائج فروقـاً ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس أو الخبرة.

أما دراسة (طوالبة ،1999) فقد هدفت إلى الكشف عـن مـستويات الاحتـراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في الأردن, وأثر كل من متغيـرات الجـنس وصـفة التعيين وعدد الحصص الأسبوعية للمعلم على درجة الاحتـراق النفـسي وتكونـت العينة من 100 معلم ومعلمة, وأشارت النتائج إلى أن معلمي الحاسوب فـي الأردن يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة عالية. ولم تظهر النتـائج فروقـاً ذات دلالـة إحصائية لأي من المتغيرات المستقلة أو التفاعل بينها.

أما(الفرح ،2001) فقد قام بدراسة حول الاحتراق النفسي لدى العـاملين مـع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر, وحاولت الدراسة معرفة اختلاف مستوى الاحتراق النفسي باختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية كالجنس والجنسية والتخصص العلمي ومستوى الخبرة والراتب الشهري ونوع الإعاقة, وتكونت عينـة الدراسة من 122 مشاركاً. وكان من النتائج ما يلي :درجة الاحتراق النفسي الكليـة لدى العينة متوسطة, الذكور العاملون مع ذوي الاحتياجات الخاصة أكثر إحساسا من الإناث بنقص الشعور بالإنجاز, عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فـي درجـة الاحتراق النفسي تعزى لمتغير المستوى التعليمي وسنوات الخبرة على العلامة الكلية للمقياس وعلى أبعاده الفرعية.

كما أجرى(الزغول والخريشا والخالدي ،2003) دراسة هـدفت إلـى معرفـة مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات وعلاقته بالنمط القيادي الذي يتبعه مدير المدرسة كما يدركه المعلمون والمعلمات. وتكونت عينة الدراسـة مـن 305 معلماً ومعلمة, وكان من أبرز النتائج لهذه الدراسة ما يلي:

1. وجود درجة عالية من الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات على بعـد الإجهاد الانفعالي, ودرجة متوسطة على بعدي تبلد المشاعر ونقص الـشعور بالإنجاز.

2. وجود فروق ذات دلالات إحصائية في درجات الاحتراق النفسي للمعلمين تعزى للجنس, حيث الاحتراق النفسي عند الذكور أعلى من الإناث.

وقام(العتيبي ،2003) بإجراء دراسة هدفت إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي, وبحث العلاقة بين الاحتراق النفسي الوظيفي ونمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل. وكان من أبرز نتائجها:

1. يعاني أربعة من كل عشرة من الإنهاك العاطفي.
2. يشعر الأفراد صغار السن الذين خدمتهم قليلة بتدني إنجازهم الشخصي مقارنة مع نظرائهم كبار السن ذوي الخدمة الطويلة.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس أو الحالة الزواجية أو المستوى التعليمي.

وقد أجرى (الرفوع ،2005) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات جنوب الأردن على أبعاد تكرار وشدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي, وتكونت العينة من 135 مشرفاً تربوياً. وتوصلت الدراسة إلى أن المشرفين التربويين في محافظات الجنوب يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على تكرار وشدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك.

ولم تظهر النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية عند المستوى (α=0.05) تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين والتفاعل بينهم.

أما فيما يتعلق بالدراسات المتعلقة بالأم والأطفال,فقد أشارت عبد الفتاح (1984) في دراستها التحليلية لنتائج مجموعة من الدراسات وقارنت فيها بين أبناء الأمهات المشتغلات وغير المشتغلات من بعض نواحي شخصيتهن، وقد انتهت إلى النتائج التالية:

1. تكيف أبناء المشتغلات يقل كلما زاد غياب الأم عن خمس ساعات.
2. للمستوى الاقتصادي والاجتماعي أثره على تكيف الأبناء عندما تكون الأم مشتغلة، وكلما ارتفع المستوى كان التكيف أفضل.

3. درجة تعليم الأم ليس له أثر في تكيف الأبناء إذا قارنا بين أبناء الأمهات المشتغلات اللائي نلن تعليماً متوسطاً وتعليماً عالياً, ولكن الأثر واضح عندما نقارن بين الأمهات المتعلمات واللائي لم ينلن أي قسط من التعليم؛أي أن تأثير تعليم الأم على الأبناء لا يتضح إلا عندما تتباين المستويات التعليمية للأمهات تبايناً شديداً.
4. لم يظهر البحث أن لنوع الأم البديلة تأثيراً على تكيف الأبناء, فلا يوجد فرق بين الأطفال الذين كانوا يتركون في رعاية الأقارب وأولئك الذين كانوا يتركون في رعاية الخدم.
5. أبناء المشتغلات أكثر طموحاً من غيرهم.

أما دراسة (سلامة ،1987) وموضوعها عمل الأم وحجم الأسرة والمستوى الاقتصادي كمحددات لإدراك الأطفال للدفء الوالدي, فقد تكونت عينة الدراسة من 109 أطفال (ذكور وإناث) في السن من 9-13 سنوات. وأوضحت النتائج:

1. أن الأطفال لأمهات غير عاملات يدركون رفضاً من قبل والديهم أعلى مما يدرك أطفال الأمهات العاملات؛ أي أن أطفال الأمهات العاملات يرون أمهاتهم أكثر دفء وأقل عدوانية وإهمالاً مقارنة بأطفال الأمهات غير العاملات.
2. أن الأسر الصغيرة والمتوسطة يميل أطفالها إلى إدراك رفض أقل ودفء أكثر من قبل والديهم مقارنة بأطفال الأسر الكبيرة.

وفي دراسة(أبو زيد ،1987) بعنوان الأمومة الواقعية والمثالية والمنوالية بين زوايا رؤية الأمهات والآباء والأبناء (بحث استطلاعي ميداني),حيث تكونت عينة الدراسة من 30 مجموعة،كل مجموعة مكونة من الأم والأب ثم الأبناء (ذكوراً وإناثاً) حيث أشارت نتائج هذه الدراسة الميدانية إلى أن الأم ترى أمومتها الواقعية من خلال ثقافتها التي غيرت من مفاهيمها وعملها الذي أضفى إليها العديد من الخبرات وهي ترى أبناءها على ما ينبغي أن يكونوا عليه ولذلك فهي واقعية من وجهة نظرها, ولكنها تشعر بالتقصير نحو أبنائها لانشغالاتها العديدة وللإرهاق

النفسي والبدني الذي تكون عليه والذي ينعكس على أمومتها ولذلك فهي لم تـستطع أن تصل إلى حد الأمومة المثالية.

أما بالنسبة للنتائج المتعلقة بالأبناء، فهم يتهمون الأم بالعنف والقسوة والعـصبية الزائدة في تنشئتهم فهي ليست لديها الوقت الكافي لتلبيـة جميـع مطـالبهم وأنهـا مضطرة لعمل أولويات, وبطبيعة الحال ستقوم بالأعمال المنزلية الأساسـية وتلبيـة مطالبهم الضرورية فقط, فالتعب والإرهاق الجسمي والنفسي يختفـي معـه تمامـاً المشاركات الاجتماعية مع الأبناء والمشاركة في اهتماماتهم وحل مشاكلهم .ويـشعر الأبناء أن الأم نتيجة عملها وما يسببه انقطاعها عن البيت لعدة ساعات وما تواجهـه من إرهاق بدني من شأنه أن يفقدها الطاقة التي تحتاج إليهـا فـي رعايـة أبنائهـا والتفاهم معهم وحل مشاكلهم.

وفي دراسة (مختار،1997) وموضوعها عمل المرأة وأثره على عدم الاستقرار الأسري. وقد بلغ عدد أفراد العينة (468)عاملة كويتية,وتناولت الدراسة 9 فرضيات كان من بينها فرض أن هناك علاقة إيجابية بين عدد الأبناء عند الأم العاملة وعـدم الاستقرار الأسري. وكانت النتائج المتعلقة بهذا الفرض تشير إلى أن زيـادة عـدد الأبناء يؤدي إلى احتمالات أكبر لعدم الاستقرار الأسـري,فزيـادة الأبنـاء يعنـي مسؤوليات ومتطلبات أكبر على عاتق المرأة العاملة, ومواجهتها لمجموعة أكبر من الأدوار, وخلق حالة من عدم الاستقرار الأسري.

وفي دراسة قامت بها (هدية ،1998) بعنوان دراسة للأمهات العـاملات وغيـر العاملات في إدراكهن لأنفسهن كمعلمات لأطفالهن (دراسة مقارنة). وتكونت عينـة الدراسة من 59 أم عاملة متعلمة تعليماً جامعياً كحد أدنى وعينة من 53 أم متعلمـة تعليماً جامعياً كحد أدنى غير عاملة منذ مـيلاد الطفـل الأول و لـم يـسبق لهـا العمل.وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المرأة العاملة أقل إحباطاً لأطفالها وأن توقعاتها من أطفالها تتسق والحاجات التنموية لأطفالها؛أي أن اتجاه الأم العاملة يدعم مفهـوم الذات الإيجابية لدى الطفل وأن توقعاتها المرنة تجاه أطفالها تجعل علاقتها بطفلهـا أكثر إشباعا.

كذلك أشارت النتائج في هذه الدراسة إلى أن الأم العاملة أقل ضبط لأطفالها من الأم غير العاملة؛ أي أنها تدرب أطفالها على كيفية اتخاذ القرارات أكثر من الأم غير العاملة.

الدراسات الأجنبية

أجريت العديد من الدراسات التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي في البيئات الأجنبية وتناولت علاقتها ببعض المتغيرات؛ فقد أجرت ماسلاك وجاكسون (Maslach & Jackson, 1985) دراسة هدفت إلى الكشف عن الفروق بين الجنسين في الاحتراق النفسي على عينة من العاملين في مهن مختلفة ,بعضها خدمي والآخر صحي،وأشارت النتائج في هذه الدراسة إلى أن الإناث كن أعلى في معدلات الإجهاد الانفعالي من الذكور، في حين حقق الذكور معدلات أعلى في بعدي تدني الإنجاز الشخصي وتبلد المشاعر.

وقد أجرت بينيت وميشي (Benett & Michie , 1991) دراسة حول الاحتراق النفسي لدى الممرضين الذين يعملون في أقسام الإيدز والسرطان, وأثر متغيرات الجنس والخبرة والعمر وعدد وحدات الرعاية الحرجة التي عمل بها الممرض والمدة التي عمل بها الممرض في قسمه الحالي, على درجة الاحتراق النفسي لديهم.

وتكونت عينة الدراسة من 64 ممرض وممرضة يعملون في أقسام السرطان والإيدز في استراليا. وقد وجدت الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية على بعد الإجهاد الانفعالي تعود لمتغير القسم لصالح الممرضين الذين يعملون في أقسام العناية بمرض السرطان,كما أشارت النتائج كذلك إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير العمر ,حيث كلما زاد عمر الممرض قلت درجاته على أبعاد الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر. كما أشارت كذلك إلى أنه كلما زادت المدة التي عمل بها الممرض في القسم، زاد لديه الشعور بالنقص في الإنجاز.ولم تشر النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود إلى متغيرات الجنس والخبرة وعدد الوحدات الحرجة التي عمل بها الممرض.

وقامت ماينيرد (Maynard, 1993) بإجراء دراسة هدفت إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى المعلمين وبيان إثر كل من الجنس، والعرق، وعدد

سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي في درجة الاحتراق النفسي، وتكونت عينة الدراسة من (145) معلماً ومعلمة من مدرسي المدارس المتوسطة في ولاية تكساس الأمريكية، وأظهرت النتائج أن معلمي المدارس المتوسطة في المدن من العرق الأبيض يعانون من الاحتراق النفسي أكثر من المعلمين الأمريكيين من أصل إفريقي، وأن معلمي المدارس المتوسطة من الذكور والإناث حققوا نتائج متقاربة على مقياس ماسلاك، والمعلمون المتزوجون في المدارس الثانوية يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة أكبر من الذين يوضعون تحت تصنيف آخر للحالة الاجتماعية.

وفي دراسة أخرى قام بها كل من لي وآشفورث (Lee & Ashforth, 1993) على 223 مهنياً في عدة مؤسسات عامة ذات طابع خدمي، أسفرت نتائج الدراسة عن أن الأفراد الذين خدمتهم قصيرة كانوا أكثر شعوراً بالإجهاد الانفعالي من الأفراد الذين خدمتهم طويلة،وعزا هذان الباحثان هذه النتيجة إلى تطبيق الأفراد ذوي الخبرة الطويلة لإستراتيجيات فعالة ساعدتهم على مواجهة الإجهاد الانفعالي (العتيبي، 2003).

أما في دراسة جاريت (Garret, 1998) التي هدفت إلى التعرف على الأثر المحتمل لاتخاذ القرارات المشتركة على الاحتراق النفسي لدى معلمي مجموعة من معلمي المرحلة الثانوية في ولاية جورجيا الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من 253 معلماً ومعلمة يمثلون سبع مدارس ثانوية في ولاية جورجيا، طبق عليهم مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي, ومقياس انخراط المعلم ومشاركته في صنع القرار من إعداد الباحث.

وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية لبعد الاحتراق النفسي في الشعور بنقص الإنجاز الشخصي بأبعاد اتخاذ القرارات المشتركة، وأشارت النتائج لهذه الدراسة كذلك إلى أن متغيرات عدد سنوات العمل في المدرسة الحالية وعدد سنوات التدريس لها علاقة بالاحتراق النفسي على بعد الإجهاد الانفعالي فقط،كما أشارت إلى أن متغير الجنس ليس له أثر ذو دلالة إحصائية بالنسبة للاحتراق النفسي.

وفـــي دراســـة أجراهـــا كـــل مـــن أنطونيـــو، وبـــوليكروني، ووالتـــرز (Antonio, Polychroni & Walters, 2000) كان الهدف منها التعرف علـى مصادر الاحتراق النفسي لدى المدرسين العـاملين مـع ذوي الحاجـات التعليميـة الخاصة في اليونان تبعاً لبعض المتغيرات ومن ضمنها عدد سنوات الخبرة، وتألفت عينة الدراسة من 110 من المدرسين الذين يعملون في مدارس خاصة في أثينا. وقام الباحثون في ضوء نتائج دراستهم بترتيب مـصادر الإجهـاد الانفعـالي للمعلمـين العاملين مع ذوي الحاجات الخاصة، كما أوضحت النتائج في دراستهم إلـى عـدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود لمتغيرات سنوات الخبرة التعليمية في زيـادة الإجهاد الانفعالي لدى المعلمين.

أما فيما يتعلق بموضوع عمل المرأة والأطفال فقد أشارت (عبد الفتـاح ،1984) إلى عدد من نتائج الدراسات الأجنبية التي تناولت أثر خروج المرأة للعمـل علـى رعاية أطفالها.فقد أشارت إلى دراسـة (كليجـر) التـي أوضـحت أن الأمهـات المشتغلات أظهرن قلقاً وإحساسا بالذنب بالنسبة لأطفالهن, كما قررن أنهن يملن إلى التعويض عن غيابهن بالمحاولة الشديدة ليكن أمهات صالحات. كذلك أشارت أبحاث (فيشر) إلى أن كثيراً من الأمهات المشتغلات يحـاولن بـشدة أن يثبـتن لأنفـسهن ولأقاربهن أنهن لم يهملن أطفالهن، وأنهن يقضين معهم ساعات فعليـة,أكثـر ممـا تقضيه في المتوسط ربات البيوت.

كما بينت نتائج (هوفمان) أن اتجاه الأم المشتغلة نحو النظام يتوقف على اتجاهها نحو العمل, فالأمهات المشتغلات اللائي يستمتعن بعملهن كن أقل شدة فـي اتبـاع النظام ويستخدمن وسائل سيطرة وسلطة مع أطفـالهن أقـل مـن الأمهـات غيـر المشتغلات.

وفي دراسة بول (Ball, 1991) وكان موضوعها (العوامل المؤثرة على توقعات وطموحات الأمهات العاملات الأمريكيات لبناتهن المراهقات) وهدفت هذه الدراسـة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على الطموحات التعليمية لدى الأمهات العاملات الأمريكيات من أصل إفريقي بالنسبة لبناتهن في مرحلة المراهقة. وتكونـت عينـة الدراسة من (111) أم عاملة أمريكية ولديها أطفال في السن من 12 سنة إلـى 18

سنة, وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطيه دالة بين ارتفاع المستوى التعليمـي للأمهات ومستوى الطموح التعليمي لبناتهن كما أوضحت النتائج أنه كلمـا ارتفـع المستوى الاقتصادي والاجتماعي للأسرة ارتفع مستوى الطموح التعليمي للبنات.

وفي دراسة أخرى قام بها سيرس وجلامبوس (Sears & Galambos, 1992) أشارا فيها إلى أهمية ظروف العمل وضغوط العمل (مثل ساعات العمل والأعمـال الإضافية), وكيف إن هذه الضغوط الخاصة بالعمل قد تؤدي إلى ضغوط نفسية لدى الفرد بشكل عام, وأن المرأة العاملة التي تمر بضغوط عمل أكبر لديها ضغوط نفسية أكبر وتكيف زواجي أقل, وظروف العمل الجيدة يمكن أن تنعكس بصورة إيجابيـة على العلاقات الأسرية.

خلاصة الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة أظهرت نتائجها ما يلي:

1. وجود الاحتراق النفسي لدى العاملين بشكل عام, وتراوحت الـدرجات بـين متوسطة وعالية على الأبعاد المقاسة.
2. لوحظ أن معظم الدراسات استخدمت مقياس ماسـلاك للاحتـراق النفـسي، وبعضها استخدم مقاييس أخرى.
3. أظهرت نتائج دراسة كل من (الفرح ،2000) و(الزغول وآخـرون ،2003) و(الرفوع ،2005), درجة متوسطة على الاحتراق النفسي.
4. أظهرت نتائج كل من(طوالبة ،1999), و(العتيبي ،2003), درجة عالية من الاحتراق النفسي.
5. أظهرت نتائج دراسـات (مقابلـة وزميلـه ،1993) و(الدبابـسة ،1993) و(جاريت ،1999) أثر للخبرة حيث أشارت أن ذوي الخبرة الأطول هم أكثر احتراقاً نفسياً.أما دراسة كل من (لي وآشفورث ،1993) و(العتيبي ،2003), فقد أشارت إلى أن ذوي الخبرة الأقل أكثر شعوراً بالاحتراق النفـسي. أمـا دراسة كل من (الحرتاوي ،1990) و(الطحاينة وعيسى ،1996) و(طوالبـة ،1999) و(الفرح ،2001) و(الرفوع ،2005), فلم تشر إلـى فـروق ذات دلالة تعزى لمتغير الخبرة.

6. أشارت دراسة كـل مـن (مقابلـة وزميلـه ،1993) و(الدبابـسة ،1993) و(حرتاوي ،1990) و(ماسلاك وجاكسون ،1985) إلـى أن الإنـاث أكثـر شعوراً بالاحتراق النفسي, خاصة على بعد الإجهاد الانفعالي. بينما أظهـرت نتائج دراسات كل من (الفـرح،2001) و(الزغـول وآخـرون ،2003) أن الذكور أكثر شعوراً بالاحتراق النفسي. في حين أوضحت دراسات كل مـن (الطحاينـــة وعيـــسى ،1996) و(طوالبـــة ،1999) و(العتيبـــي،2003) و(الرفوع،2005) و(جاريت ،1998) و(بينيت وميتشي ،1991), إلى عـدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس في مستويات الاحتراق النفسي.

أما بالنسبة لعمل المرأة فقد كانت نتائج بعض الدراسات تـشير إلـى أن عمـل المرأة ينعكس إيجاباً على الأبناء مثل دراسة (عبد الفتاح ،1984) و(سلامة 1987) و(أبو زيد ،1987) و(بول ،1991). بينمـا دراسـة كـل مـن (كليجـر ،1984) و(فيشر،1984), و(سيرس وجلامبوس ،1992) يرون أن العمل ينعكس سلباً علـى الأسرة والأطفال من ناحية التكيف والاستقرار الأسـري. ونظـراً لتبـاين نتـائج الدراسات في هذا الصدد؛ فقد جاءت هذه الدراسة لبحث هذه العلاقة على عينة مـن البيئة الأردنية ولا سيما الأمهات المتزوجات العاملات في قطاعات المهن الخدماتية (ذات تعامل مباشر مع الأفراد) ومهن غير خدماتية (ذات تعامل غير مباشـر مـع الأفراد)، ومما يميز هذه الدراسة أنها لم تقتصر على دراسـة ظـاهرة الاحتـراق النفسي لدى الأمهات المتزوجات العاملات في قطـاع المهـن الخدماتيـة وغيـر الخدماتية؛ لا بل أنها حاولت دراسة علاقة هذه الظاهرة مع طريقة تعامل الأم مـع الأبناء تبعاً لمتغيرات عدد سنوات الخبرة وعدد الأبناء وعدد ساعات العمل.

الفصل الثالث
المنهجية والتصميم

يتضمن هذا الفصل وصفاً لمجتمع الدراسة وعينتها وأدوات الدراسة والإجراءات التي اتبعت للتأكد من صدق الأدوات وثباتها وإجراءات تطبيق الدراسة بالإضافة إلى الطرق الإحصائية التي استخدمت في معالجة بيانات الدراسة.

1.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من كافة الأمهات العاملات في محافظة الكرك في القطاع العام والخاص.حيث لم يتم حصر العدد بشكل دقيق لعدم توفر بيانات كافية،وإنما تم تحديده على وجه التقريب بناء على المعطيات في آخر إحصائية رسمية للمملكة والصادرة عام 2004 بعد مراجعة دائرة الإحصاءات العامة، والتي أشير فيها إلى أن عدد الإناث المتزوجات والنشيطات اقتصادياً من العمر 15 سنة فما فوق يبلغ(5270) سيدة متزوجة وهكذا اعتبر هذا مجتمع الدراسة.

2.3 عينة الدراسة

بلغ عدد عينة الدراسة 400 امرأة أم عاملة في القطاعين العام والخاص واللاتي يعملن في مهن خدماتية (ذات تعامل مباشر مع الأفراد) وفي مهن غير خدماتية (ذات تعامل غير مباشر مع الأفراد) حيث تم اختيارها بالطريقة الحصصية نظراً لصعوبة اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية لصعوبة عدم توفر البيانات الإحصائية المناسبة، ولصعوبة التواصل مع أفراد العينة،ولأسباب جغرافية وإدارية. والجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة.

الجدول رقم (1)

توزيع أفراد العينة حسب متغيرات عدد الأبناء وعدد ساعات العمل وعدد سنوات الخبرة وطبيعة المهنة

المتغير		العدد	النسبة المئوية
عدد الأبناء	1-4	279	%69,75
	أكثر من 4	121	%30,25
عدد ساعات العمل	4- 6 ساعات	202	%50,5
	أكثر من 6 ساعات	198	%49,5
سنوات الخبرة	1- 5 سنوات	156	%39
	أكثر من 5 سنوات	244	%61
طبيعة المهنة	تعامل مباشر مع الأفراد	209	%52,25
	تعامل غير مباشر مع الأفراد	191	%47,75

3.3 أدوات الدراسة

استخدم في هذه الدراسة مقياسين هما مقياس التعامل مع الأبناء من وجهة نظر الأمهات ومقياس ماسلاك للاحتراق النفسي.

أولاً: مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي ويتمتع مقياس ماسلاك (Maslach Inevntory Burnout) بصدق وثبات عاليين وهذا من مبررات استخدامه، بالإضافة إلى أن معظم الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي استخدمت هذا المقياس.

ويتألف هذا المقياس من 22 فقرة بنيت على شكل عبارات تسأل عن مشاعر الشخص المهني نحو السلوك الذي تعبر عنه الفقرة، ويطلب من المفحوص الإجابة عن شدة شعوره بهذه الفقرة. وتدرجت الإجابة من (1-7) حيث الرقم 1 يعني أن شعور الفرد بمحتوى الفقرة بدرجة ضعيفة جداً، أما الرقم 7 فيعني أن شعور الفرد بمحتوى الفقرة بدرجة قوية جداً. والأرقام ما بين (7-1) تعطي تدرجات الشعور بالموقف من قوية جداً إلى ضعيفة جداً.

ويحتوي المقياس على ثلاثة أبعاد للاحتراق النفسي هي:

1. الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaustion).
2. تبلد المشاعر (Depersonalization).
3. نقص الشعور بالإنجاز (Lack of personal accomplishment).

أما البعد الأول (الإجهاد الانفعالي) فيقيس مستوى الإجهاد والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة للعمل مع فئة معينة أو في مجال معين، ويقيس هذا البعد 9 فقرات هي (1، 2 ،3، 6، 8، 13 ،14، 16، 20).

وتكون مدلولات الدرجات على هذا البعد كالتالي:

عالي الشدة 40 فما فوق

متوسط الشدة 26- 39

متدن الشدة 9- 25

أما البعد الثاني (تبلد المشاعر) فيقيس مستوى عدم الاهتمام أو اللامبالاة نتيجـة للعمل مع فئة معينة أو في مجال معين.ويقيس هذا البعد خمس فقرات (5، 10، 11، 15، 22) وتكون مدلولات الدرجات على هذا البعد كالتالي:

عالي الشدة 15 فما فوق

متوسط الشدة 9-14

متدن الشدة 5-8

أما البعد الثالث (نقص الشعور بالإنجاز) فيقيس طريقة تقييم الفرد لنفسه ومـدى شعوره بالكفاءة ورضاه عن عمله. ويقيس هذا البعد 8 فقرات (4، 7، 9، 12، 17، 18، 19، 21).

وتكون مدلولات الدرجات على هذا البعد كالتالي:

عالي الشدة 8-36

متوسط الشدة 37-43

متدن الشدة 43 فما فوق

ويلاحظ هنا أن العلامة المتدنية تعكس مستوى عال من الاحتراق النفسي وذلـك لأن الفقرات إيجابية في هذا البعد. فإذا كانت الإجابة عن هذه الفقرات أنهـا تحـدث

معه بشكل ضعيف دل ذلك على أن علامته عليها ستكون متدنية؛ وبالتالي لديه احتراق نفسي على هذا البعد.

4.3 صدق الأداة (مقياس ماسلاك)

أشار الباحثون الذين استخدموا مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي إلى أن هذا المقياس يتمتع بصدق وثبات عاليين فقد قامت ماسلاك وجاكسون (Maslach & Jackson, 1981) بالتأكد من صدقه التمييزي وذلك عن طريق تمييزه بين المعلمين الذين يعانون من احتراق نفسي عالي ومعلمون يعانون من احتراق نفسي متدن. ثم طلب من مديري المدارس أن يصنفوا معلميهم إلى معلمين لديهم احتراق نفسي عالي ومعلمين لديهم احتراق نفسي متدن. ثم طلب من المعلمين الإجابة عن فقرات المقياس ووجد أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي على مستوى الدلالة (α =0,05) (الرفوع، 2005).

وقام(دواني والكيلاني وعليان ،1989) بإيجاد دلالات صدق المقياس عن طريق عرضه على عشرة محكمين بهدف التأكد من مناسبة الفقرات لهدف الدراسة.

كذلك قام (مقابلة وزميله ،1993) بالتحقق من صدق المقياس وملاءمته للبيئة الأردنية عن طريق آراء المحكمين وبناء على ملاحظاتهم تم تعديل عدد من الفقرات والإبقاء على الفقرات التي أجمع المحكمون على سلامتها من جميع الوجوه.

وكذلك قام (مقابلة ،1996) بالتحقق من صدق المقياس معرباً للبيئة الأردنية بعرضه على مجموعة من المحكمين وتم تعديل الفقرات التي أشار لها المحكمون والإبقاء على الفقرات التي أجمعوا عليها.

وقام (البدوي ،2000) بالتحقق من صدق المقياس بعرضه على مجموعة من المحكمين واستبقيت الفقرات التي أجمع عليها 80% من المحكمين وعدلت الفقرات التي أجمع عليها 20% من المحكمين، وجاءت الفقرات ملائمة إلا أنه تم الأخذ بآراء المحكمين من حيث تعديل الصياغة اللغوية.

وكذلك قام (الزغول وآخرون ،2003) بالتأكد من صدق المقياس عن طريق عرضه على مجموعة من المحكمين وقد تم الإبقاء على الفقرات التي أجمع 80%

من المحكمين عليها وتعديل الفقرات التي أجمع 20% على تعـديلها، وقـد جـاءت الفقرات ملائمة إلا أنه تم الأخذ برأي المحكمين من حيث تعديل السلامة اللغوية.

ولذلك فقد اعتمد البحث الحالي على ما قام به الباحثون الذين تنـاولوا ظـاهرة الاحتراق النفسي فيما يتعلق بصدق المقياس.

5.3 ثبات الأداة

قامت ماسلاك وجاكسون (Maslack & Jackson, 1981) بحـساب معامـل الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا لشدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسـلاك وكانت على النحو التالي المبين في الجدول رقم (2).

جدول رقم (2)

دلالات ثبات المقياس الأصلي

البعد	ثبات الشدة
الإجهاد الانفعالي	0,87
تبلد المشاعر	0,78
نقص الشعور بالإنجاز	0,73

وقام (دواني وآخرون ،1989) باستخراج معاملات الاتساق الداخلي لكل بعد من أبعاد المقياس وللمقياس ككل، حيث بلغت للإجهاد الانفعالي (0.80) وتبلد المـشاعر (0,60) ونقص الشعور بالإنجاز (0,76) وللمقياس ككل (0,75).

وفي دراسة (العقرباوي ،1994) بلغت معاملات الاتساق الداخلي لكل بعد مـن الأبعاد على حدة كما يلي: الإجهاد الانفعالي (0,89) وتبلد المشاعر (0,85) ونقص الشعور بالإنجاز (0,86).

وفي دراسة (مقابلة ،1996) بلغت معاملات الثبات للمقياس باسـتخدام معامـل كرونباخ ألفا لكل بعد وعلى المقياس ككل كما يلي: الإجهاد الانفعالي (0.86) وتبلد المشاعر (0,59)، ونقص الشعور بالإنجاز (0,74) وللمقياس ككل (0,84). وعزى الباحث السبب في البعد الثاني إلى قلة فقرات هذا البعد مقارنة بالأبعاد الأخرى.

وقام (البدوي ،2000) بحساب معامل الاتساق الداخلي في دراسـته وبطريقـة الاختبار وإعادة الاختبار وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (3)

معاملات الاتساق الداخلي والثبات بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار

البعد	الاتساق الداخلي	إعادة الاختبار
الإجهاد الانفعالي	0,796	0,743
تبلد المشاعر	0,760	0,773
نقص الشعور بالإنجاز	0,819	0,761
جميع فقرات المقياس	0,768	0,761

وفي دراسة (الزغول وآخرون ،2003) قام بحساب معاملات الاتساق الداخلي لعينة استطلاعية وعينة الدراسة باستخدام كرونباخ ألفا، والجدول رقم (4) يوضح قيم معاملات الثبات لشدة الأبعاد الثلاث.

جدول رقم (4)

معاملات الاتساق الداخلي لأبعاد مقياس ماسلاك الاحتراق النفسي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا لاستجابات أفراد العينة الاستطلاعية وعينة الدراسة

البعد	معاملات الثبات	
	العينة الاستطلاعية	عينة الدراسة
الإجهاد الانفعالي	0,92	0,88
تبلد المشاعر	0,60	0,76
نقص الشعور بالإنجاز	0,81	0,84

وفي دراسة (الرفوع ،2005) تم التأكد من ثبات المقياس بطريقـة الاختبـار _ إعادة الاختبار (Test-Retest) وذلك من خلال فترة أسبوعين بين التطبيـق الأول والثاني على عينة استطلاعية مكونة من 30 مـشرفاً تربويـاً ومـشرفة، وكانـت معاملات الارتباط بين التطبيق الأول والثاني 0,75.

وقد اعتمدت الباحثة على نتائج هذه الدراسات فيما يتعلق بثبات المقياس خاصـة أنها كلها أجريت على البيئة الأردنية.

ثانياً: مقياس طريقة تعامل الأم مع الأبناء،وهو يقيس طريقة تعامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر الأم، فقد تم بناء هذا المقياس من خلال الملاحظة وطرح سؤال مفتوح على مجموعة من الطلاب الذين تعمل أمهاتهم، وتمحور السؤال حول طريقـة تعامـل الأم معهم، ثم تم وضع هذه الفقرات والاستئناس برأي مجموعة من الأمهات العاملات حول طريقة تعاملهن مع الأبناء، ومن خلال هذه البيانات تم بناء هـذا المقيـاس فـي صورته المبدئية ويتكون هذا المقياس من 24 فقرة تقيس طريقة تعامل الأم اليومية مع الأبناء في مواقف مختلفة تتطلب الإجابة عليها الاختيار من ضمن سلم متدرج يتـألف من خمسة مستويات (دائماً وغالباً وأحياناً ونادراً وأبداً) حسب تدريج ليكرت وكان من ضمن هذه الفقرات 11 فقرة سلبية هـي (3، 6، 7، 8، 10 ،17، 18، 19، 20، 21، 22) حيث تأخذ المفحوصة 5 درجات على دائماً و4 درجات على غالباً و3 درجـات على أحياناً ودرجتان على نادراً ودرجة واحدة على أبداً. ويتم عكـس الأوزان علـى الفقرات الإيجابية وعددها 13 فقرة، حيث تأخذ درجة واحدة على دائماً ودرجتان على غالباً و3 درجات على أحياناً و4 درجات على نادراً و5 درجات على أبدا. والفقـرات الإيجابية هي (1، 2، 4، 5، 9، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 23، 24). أما بالنسبة لمعنى التدرجات فهي:

دائماً: تعني أن الموقف يحدث بشكل يومي.

غالباً: تعني أن الموقف يحدث في معظم الأيام.

أحياناً: تعني أن الموقف يحدث في بعض الأيام.

نادراً: تعني أن الموقف يحدث في أوقات متباعدة.

أبداً: تعني أن الموقف لا يحدث أبداً مع المفحوصة.

كذلك فإن الدرجة الدنيا للمقياس تبلغ 24 درجة وتعني أن تعامل الأم مع الأبناء لا يعاني من أي توتر، أما الدرجة العليا للمقياس فهي 120 درجة وتعني أن التعامل مـع الأبناء في قمة درجات التوتر، بمتوسط افتراضي 72 درجة.

6.3 صدق الأداة (مقياس طريقة تعامل الأم مع الأبناء).

قامت الباحثة ببناء هذا المقياس، وللتأكد من صدقه فقد تـم عرضـه علـى 10 محكمين من المختصين من حملة درجة الدكتوراه في مجال الإرشاد النفسي والقياس

والتقويم وعلم النفس التربوي في جامعة مؤتة لإبداء رأيهم حول سلامة الفقرات ووضوحها ومدى قدرتها على قياس السمة المراد قياسها، وفي ضوء ملاحظاتهم على فقرات المقياس فقد تم الإبقاء على الفقرات التي أجمع 80% من المحكمين على انتمائها للسمة المقاسة وسلامتها اللغوية. وقد كانت جميع الفقرات تنتمي إلى السمة المقاسة والتعديل كان فقط على الصياغة اللغوية، وتم الأخذ بآراء السادة المحكمين فيما رأوه مناسباً للصياغة اللغوية الجديدة (الملحق (أ) يبين الصورة المبدئية للمقياس).

7.3 ثبات الأداة (مقياس طريقة تعامل الأم مع الأبناء)

للتأكد من ثبات المقياس استخدمت طريقة الاختبار _ إعادة الاختبار (Test-Retest) وذلك على عينة استطلاعية مكونة من 30 أم عاملة من خارج عينة الدراسة، حيث طبق على أفراد العينة الاستطلاعية مرتين بفاصل زمني مقداره أسبوعين، وقد بلغ معامل الارتباط بين مرتي الاختبار (0,84) وهي قيمة عالية ومقبولة في حالة مثل هذه المقاييس.

8.3 إجراءات الدراسة

بعد تحديد مجتمع الدراسة حسب آخر إحصائية رسمية للمملكة (2004) والصادرة عن دائرة الإحصاءات العامة (التعداد العام للسكان والمساكن) والبالغ عددهن (5270) سيدة متزوجة ونشيطة اقتصاديا من سن 15 سنة فأكثر، ثم تحديد العينة لتكون 400 أم عاملة.

وتم توزيع العينة على شكل حصص لتغطي المتغيرات التي يمكن ضبطها مثل طبيعة المهنة: خدمية؛ أي ذات تعامل مباشر مع الأفراد، مثل المعلمات والممرضات والطبيبات والسكرتيرات، موظفات العلاقات العامة...الخ، والمهن غير الخدمية: أي ذات التعامل غير مباشر مع الأفراد، مثل طابعة، مهندسة، مدخلة بيانات، عاملات نظافة...الخ. ومتغير عدد ساعات العمل من 4-6 ساعات والمستوى الثاني للمتغير وهو أكثر من 6 ساعات.

وقد تم توزيع 500 استبانة لمحاولة تقريب الأعداد ما أمكن لتغطيـة متغيـرات الدراسة الأخرى وهي عدد الأطفال وعدد سنوات الخبرة، وهما متغيـران يـصعب ضبطهما.

وقد تم إرفاق ورقة تعليمات توضح هدف الدراسة وكيفية تعبئـة الاسـتبيانات ومعنى الأرقام والتدرجات الموجودة، ثم الطلب من المفحوصات تعبئة المعلومـات الديموغرافية التي تساعد الباحثة في تصنيف متغيرات الدراسة.الملحق (ب)، وتـم إرفاق مقاييس الدراسة مقياس ماسلاك الملحق (ج)، ومقياس طريقة تعامل الأم مـع الأبناء الملحق (د).

وكان عدد الاستبانات المستردة 500 استبانة، كان منها 27 استبانة غير صالحة للتحليل الإحصائي حيث أنها ناقصة وغير مكتملة، و73 اسـتبانة تـم اسـتخدامها للموازنة بين الحصص ما أمكن لتغطية المتغيرات الديموغرافية.

وتم إعطاء الاستبانات أرقام متسلسلة وتفريغها يدوياً، ومن ثم إدخـال البيانـات إلى الحاسوب وتدقيق البيانات المدخلة مع البيانات الأصلية المفرغة يـدوياً لعمـل التحليلات الإحصائية المناسبة للبيانات للإجابة عن أسئلة الدراسة.

9.3 المعالجة الإحصائية

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد شدة الاحتراق النفسي الثلاث (الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز) والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس طريقة تعامل الأم مع الأبناء. ثم تم إيجاد معاملات الارتباط لكل بعد من أبعاد مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي مع طريقة تعامل الأم مع الأبناء على كل مستوى من مستويات المتغيرات المستقلة، وفيما إذا كان هذا الارتباط ذو دلالة إحصائية، ثم تم إيجاد معاملات الارتباط بين كل متغير مستقل على مستوياته وفيما إذا كان الارتباط ذو دلالة إحصائية باستخدام معامل فيشر.

الفصل الرابع
عرض النتائج

1.4 النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة على طريقة تعاملها مع الأبناء من وجهة نظر الأم العاملة في محافظة الكرك.

وهدفت إلى معرفة كل من أثر عدد ساعات العمل وطبيعة المهنة وعدد الأبناء وعدد سنوات الخبرة على طريقة التعامل مع الأبناء.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم معالجة البيانات واستخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط.

ويتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة مصنفة وفقاً لأسئلة الدراسة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.

ما درجة الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات في محافظة الكرك على شدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي؟

للإجابة عن هذا السؤال والمتعلق بمعرفة درجة الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات في محافظة الكرك على شدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) تم حساب الوسط الحسابي لكل بعد من الأبعاد الثلاثة والانحراف المعياري. والجدول رقم (5) يوضح ذلك.

جدول رقم (5)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد الاحتراق النفسي

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإجهاد الانفعالي	40,55	12,091
تبلد المشاعر	16,24	7,277
نقص الشعور بالإنجاز	39,28	9,163

يتضح من الجدول رقم (5) أن متوسط درجات العينة على بعد شدة الإجهاد الانفعالي قد بلغت (40,55)، وهي تقع ضمن المستوى العالي للاحتراق النفسي حسب معيار ماسلاك لتقدير مستوى الاحتراق النفسي على هذا البعد وبانحراف معياري بلغ (12,091)، ومتوسط درجات العينة على بعد شدة تبلد المشاعر كانت (16,24) وتقع ضمن المستوى العالي للاحتراق النفسي حسب معيار ماسلاك لتقدير مستوى الاحتراق النفسي على هذا البعد وبانحراف معياري (7,277)، أما بالنسبة لبعد شدة نقص الشعور بالإنجاز فقد بلغ متوسط درجات العينة (39,28) وهي تقع ضمن المستوى المتوسط للاحتراق النفسي حسب معيار ماسلاك لتقدير مستوى الاحتراق النفسي لهذا البعد وبانحراف معياري (9,163).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين درجة طريقة التعامل مع الأبناء تبعاً لعدد ساعات العمل؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (6).

جدول رقم (6)

معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي ودرجة التعامل مع الأبناء تبعاً لعدد ساعات العمل وعلامات فيشر المعيارية وقيمة z.

عدد ساعات العمل	أبعاد الاحتراق النفسي	التعامل مع الأبناء (ر)	ز (ر)	z
4-6 ساعات	الإجهاد الانفعالي	0,490	0.536	0.814
أكثر من 6 ساعات	الإجهاد الانفعالي	0,422	0.454	
4-6 ساعات	تبلد المشاعر	0,372	0.394	0.06
أكثر من 6 ساعات	تبلد المشاعر	0.370	0.472	
4-6 ساعات	نقص الشعور بالإنجاز	-0,321	0.337	1.528
أكثر من 6 ساعات	نقص الشعور بالإنجاز	-0,455	0.491	

يشير الجدول رقم (6) إلى أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين شدة أبعاد الاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) وطريقة التعامل مع الأبناء؛ أي أن هناك ارتباط بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة

وطرائق التعامل مع الأبناء، وفيما يتعلق بنمطية العلاقة تبعاً لعدد ساعات العمل، لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لعدد ساعات العمل على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر حيث بلغت قيمة z لبعد الإجهاد الانفعالي (0.814) ولبعد تبلد المشاعر(0,06)، وبالتالي ليس لهما دلالة إحصائية عند المستوى (α=0.05)، ولكن ظهر فرق ذو دلالة إحصائية على البعد الثالث وهو نقص الشعور بالإنجاز؛ حيث بلغت قيمة z (1.528) عند مستوى (α=0.05)، وكان الفرق لصالح الأمهات اللاتي يعملن من 4-6 ساعات؛ حيث كانت نمطية العلاقة لديهن أقل توتراً من الأمهات اللاتي يعملن أكثر من 6 ساعات.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين درجة طريقة التعامل مع الأبناء تبعاً لعدد سنوات الخبرة؟

وقد تم حساب معاملات ارتباط بيرسون للإجابة عن هذا السؤال، والجدول رقم (7) يوضح الارتباطات.

جدول رقم (7)

معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي ودرجة طريقة التعامل مع الأبناء تبعاً لعدد سنوات العمل وعلامات فيشر المعيارية وقيمة z

عدد سنوات الخبرة	أبعاد الاحتراق النفسي	التعامل مع الأبناء (ر)	ز (ر)	z
1-5 سنوات	الإجهاد الانفعالي	0.494	0.543	0.865
أكثر من 5سنوات	الإجهاد الانفعالي	0,421	0.454	
1-5 سنوات	تبلد المشاعر	0,436	0.472	1.360
أكثر من 5سنوات	تبلد المشاعر	0,316	0.332	
1-5 سنوات	نقص الشعور بالإنجاز	-0,541	0.611	3.421
أكثر من 5سنوات	نقص الشعور بالإنجاز	-0,259	0.266	

يشير الجدول رقم (7) إلى أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين شدة أبعاد الاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) وطريقة التعامل مع الأبناء؛ أي أن هناك ارتباط بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة وطرائق التعامل مع الأبناء، وفيما يتعلق بنمطية العلاقة تبعاً لعدد سنوات الخبرة، لم

يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لعدد سنوات الخبرة على بعد الإجهاد الانفعالي حيث بلغت قيمة z لبعد الإجهاد الانفعالي (0.865)، وبالتالي ليس له دلالة إحصائية عند المستوى (α=0.05) ولكن ظهر فرق ذو دلالة إحصائية عند المستوى (α=0.05) على البعد الثاني والثالث فقد بلغت قيمة z على بعد تبلد المشاعر (1.36)، وبلغت قيمتها على بعد نقص الشعور بالإنجاز (3.421)؛ مما يشير إلى أن الفروق لصالح الأمهات اللاتي عدد سنوات الخبرة لديهن أكثر من 5 سنوات، حيث كانت نمطية العلاقة أقل توتراً عند الأمهات اللاتي عدد سنوات الخبرة لديهن أكثر من 5 سنوات.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين درجة طريقة التعامل مع الأبناء تبعاً لعدد الأبناء في الأسرة؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، التـي يوضـحها الجدول رقم (8).

جدول رقم 8

معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين درجة التعامل مع الأبناء تبعاً لعدد الأبناء وعلامات فيشر المعيارية وقيمة z

عدد الأطفال	أبعاد الاحتراق النفسي	التعامل مع الأبناء(ر)	ز(ر)	z
1-4 أطفال	الإجهاد الانفعالي	0,434	0.466	0.818
أكثر من 4 أطفال	الإجهاد الانفعالي	0,504	0.556	
1-4 أطفال	تبلد المشاعر	0,384	0.406	0.382
أكثر من 4 أطفال	تبلد المشاعر	0,329	0.343	
1-4 أطفال	نقص الشعور بالإنجاز	-0,401	0.436	0.573
أكثر من 4 أطفال	نقص الشعور بالإنجاز	-0,375	0.394	

يشير الجدول رقم (8) إلى أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين شدة أبعاد الاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) وطريقة التعامل مع الأبناء؛ أي أن هناك ارتباط بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة وطرائق التعامل مع الأبناء، وفيما يتعلق بنمطية العلاقة تبعاً لعدد الأطفال، لم يكن

هناك فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لعدد الأطفال على بعد الإجهاد الانفعالي حيث بلغت قيمة z لبعد الإجهاد الانفعالي (0.818)، وعلى بعد تبلد المشاعر (0.382)، وعلى بعد نقص الشعور بالإنجاز (0.573) وبالتالي ليس للأرقام من دلالة إحصائية عند المستوى(α=0.05). مما يشير إلى أن نمطية العلاقة مع الأبناء لا يتدخل فيها متغير عدد الأبناء فيزيدها توتراً أو يقلل من التوتر فيها.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين درجة طريقة التعامل مع الأبناء تبعاً لاختلاف نوع المهنة؟

وقد تم استخراج معامل ارتباط بيرسون للإجابة عن هذا السؤال والتي تظهر في الجدول رقم (9).

جدول رقم (9)

معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي ودرجة التعامل مع الأبناء تبعاً لاختلاف نوع المهنة وعلامات فيشر المعيارية وقيمة z.

نوع المهنة	أبعاد الاحتراق النفسي	البعد مع التعامل مع الأبناء (ر)	ز (ر)	z
إنسانية	الإجهاد الانفعالي	0,378	0.400	2.023
خدمية	الإجهاد الانفعالي	0,536	0.604	
إنسانية	تبلد المشاعر	0,273	0.282	2.390
خدمية	تبلد المشاعر	0,478	0.523	
إنسانية	نقص الشعور بالإنجاز	-0,240	0.245	3.222
خدمية	نقص الشعور بالإنجاز	-0,515	0.570	

يشير الجدول رقم (9) إلى أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين شدة أبعاد الاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) وطريقة التعامل مع الأبناء؛ أي أن هناك ارتباط بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة وطرائق التعامل مع الأبناء، وفيما يتعلق بنمطية العلاقة تبعاً لاختلاف نوع المهنة، كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لاختلاف نوع المهنة على بعد الإجهاد الانفعالي حيث بلغت قيمة z لبعد الإجهاد الانفعالي (2.023) عند المستوى (α=0.05)، كما بلغت قيمة zعلى بعد تبلد المشاعر (2.390)، مما يشير إلى فروق

ذات دلالة إحصائية عند المستوى (α=0.05)، كما ظهر فرق ذو دلالة إحصائية عند المستوى (α=0.05)على البعد الثالث، فقد بلغت قيمة z على بعد نقص الشعور بالإنجاز (3.222)؛ مما يشير إلى أن الفروق لصالح الأمهات اللاتي يعملن في مهن ذات تعامل مباشر مع الأفراد؛ حيث كانت نمطية العلاقة أقل توتراً عند الأمهات اللاتي يعملن في مهن ذات تعامل مباشر مع الأفراد مقارنةً مع الأمهات اللاتي يعملن في مهن ذات تعامل غير مباشر مع الأفراد.

الفصل الخامس
الخاتمة والمناقشة والتوصيات

1.5 الخاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات في محافظة الكرك على شدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، ومعرفة مدى ارتباط الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة مع طريقة تعاملها مع الأبناء من وجهة نظر الأم العاملة في محافظة الكرك، ومعرفة أثر كل من عدد ساعات العمل وعدد سنوات الخبرة وعدد الأبناء وطبيعة المهنة في نمطية العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي و طريقة التعامل مع الأبناء.

2.5 المناقشة

يتضمن هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة ومحاولة تفسيرها وفقاً لتسلسل أسئلتها.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما درجة الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات في محافظة الكرك على شدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي؟

كشفت التحليلات الإحصائية أن الأمهات العاملات في محافظة الكرك يعانين من احتراق نفسي بدرجة عالية وفق معايير ماسلاك للاحتراق النفسي على شدة أبعاد مقياس ماسلاك (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر) ويعانين بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي على شدة بعد نقص الشعور بالإنجاز.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (طوالبة ،1999) حيث أشارت نتائجها إلى أن أفراد العينة يعانون بدرجة عالية على العلامة الكلية للاحتراق النفسي.فيما اتفقت بشكل جزئي مع نتائج دراسة (الزغول وآخرون ،2003) حيث اتفقت معها بوجود الاحتراق النفسي بدرجة عالية على بعد الإجهاد الانفعالي وبدرجة متوسطة على نقص الشعور بالإنجاز، واختلفت من هنا النتائج المتعلقة ببعد تبلد المشاعر

حيث الدراسة الحالية كان مستوى الاحتراق النفسي لدى عينتها عال على هذا البعد، أما في دراسة (الزغول وآخرون، 2003) أشارت إلى وجود درجة متوسطة من الاحتراق النفسي على شدة بعد تبلد المشاعر. كما اتفقت بشكل جزئي مع دراسة (الرفوع، 2005) على بعد نقص الشعور بالإنجاز حيث يعاني أفراد العينة من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي واختلفت معه في نتائج بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر. وكذلك اتفقت بشكل جزئي مع نتائج دراسة (العتيبي، 2003) حيث اتفقت معه على أنه يعاني الأفراد من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي على بعد نقص الشعور بالإنجاز وبدرجة عالية على بعد الإجهاد الانفعالي واختلفت معه على بعد تبلد المشاعر.

وتعد النتيجة التي توصلت إليها هذه الدراسة مؤشراً واضحاً على معاناة الأم العاملة وما تتعرض له من ضغوط كبيرة في مجال العمل ومن تعدد واسع في الأدوار، مما يؤدي بها إلى الشعور باليأس والعجز عن القيام بالمهام الموكولة إليها، خاصة جوانب رعاية الأبناء حيث لا تكون هذه الرعاية في مجال واحد؛ بل تتعدد وتتنوع باختلاف شخصيات الأطفال في الأسرة الواحدة، محاولةً بذل كل جهودها بعد عودتها من العمل مرهقة إلى تلبية متطلبات الأبناء الأساسية من طعام ،ومتابعة دراسية، واهتمام بالنظافة، إضافة إلى الرعاية النفسية والانفعالية بالاستماع لهم، وتوجيههم، وتقديم القدوة ومشاركتهم همومهم ومشاكلهم الصغيرة والكبيرة والقيام بدور المعلم. فهي تمارس الكثير الكثير من المهام بعد عودتها من العمل والتي غالباً ما تكون على حساب حاجاتها الشخصية وراحتها، وهذه الأسباب مجتمعة ربما تكون السبب الرئيس في الدرجات العالية على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر والدرجة المتوسطة على بعد نقص الشعور بالإنجاز. علاوة على ذلك ربما تعاني من صراع الدور من حيث رعاية الأبناء والاهتمام بمطالب الزوج والمطالب الاجتماعية، وقد يصعب عليها التوفيق بين هذه الأدوار الأمر الذي يؤدي بها إلى التوتر.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين درجة طريقة التعامل مع الأبناء تبعاً لعدد ساعات العمل؟

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط ذو دلالـة إحـصائية بـين معـاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين طريقة التعامل مع الأبناء، ولم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد ساعات العمل على بعـدي الإجهـاد الانفعالي وتبلد المشاعر عند المستوى (α=0.05) بينما أظهرت النتـائج فـرق ذو دلالة إحصائية لمتغير عدد ساعات العمل على بعد نقص الشعور بالإنجـاز، حيـث أشارت النتائج إلى أن الأمهات اللاتي يعملن أكثر من 6 ساعات أكثر تـوتراً فـي نمطية العلاقة مع الأبناء.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (عبد الفتاح ،1984) التي أشارت نتائجها إلى أن تكيف أبناء العاملات يقل بزيادة عدد ساعات عمل الأم. واتفقت مـع دراسة (سيرس وجلامبوس ،1992) بأن ضغوط العمل تؤثر على العلاقة الأسرية.

وربما يمكن تفسير ذلك بأن الأم التي تعمل ساعات أطول تعود إلى البيت بدرجة أكبر من الإرهاق ووقت أقل لا يكفي للقيام بمهام الأمومة كما ترغبها هي أن تكون؛ فالوقت ربما لا يكفي إلا لإشباع بعض الحاجات الضرورية، فساعات العمل الطويلة تأخذ معظم ساعات الصحو لدى الأبناء، ومعظم طاقة الأم علـى العطـاء، وتبقـى ساعات ربما لا تكفي إلا للقيام بالمهام الأساسية وبعض الحاجات النفسية والانفعالية، ولكن بدرجة غير كافية من وجهة نظر الأم العاملة نفسها مما يسبب لها نـوع مـن تأنيب الضمير والشعور بالعجز وعدم الكفاءة في تلبية متطلبات الأبناء التي تعرفهـا حق المعرفة، مما يزيد في شعورها بالضغط والتوتر والاحتراق النفسي الذي طـال المهنة الأساسية والأسمى للمرأة وهي الأمومة.

مناقشة نتائج السؤال الثالث:

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين درجة طريقة التعامل مع الأبناء تبعاً لعدد سنوات الخبرة؟

أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية على أبعاد شدة الاحتراق النفسي الثلاثة (الإجهاد الانفعالي وتبلد المـشاعر ونقـص الـشعور بالإنجاز) وبين طريقة تعامل الأم مع الأبناء. وفيما يتعلق بنمطية العلاقة مع الأبناء حسب متغير عدد سنوات الخبرة، فلم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعـزى لعدد سنوات الخبرة على بعد الإجهاد الانفعالي عند مستوى (α=0.05) ولكن كانت هناك فروقٌ ذات دلالة إحصائية على البعدين تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز وكانت هذه الفروق لصالح الأمهات اللواتي عدد سنوات الخبرة لديهن (أكثر مـن 5 سنوات) حيث أن نمطية تعاملهن مع الأبناء أقل توتراً من الأمهات اللاتـي عـدد سنوات الخبرة لديهن(1-5) سنوات.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (مقابلة وسلامة، 1993) حيث أن متغير الخبرة كان له أثر ذو دلالة إحصائية على بعد نقص الشعور بالإنجاز لصالح سنوات الخبرة الأطول، واتفقت مع دراسة (العتيبي، 2003) أن ذوي الخبرة الأطول درجة احتراقهم أقل على بعد تدني الشعور بالإنجاز، ومع دراسة (لي وآشفورث، 1993) أن ذوي الخبرة الأكثر درجاتهم أقل على بعد الإجهاد الانفعالي.واختلفت النتائج مـع نتائج (الدبابسة، 1993) ونتائج (جاريت، 1988) حيث أشارت الدراسـتان أن ذوي الخبرة الأطول درجاتهم أعلى في الاحتراق النفسي.كما اختلفت مع نتائج كـل مـن (حرتاوي، 1990) و(طحاينة وعيسى، 1996) و(طوالبة، 1999) و(الفرح، 2001) و(الرفوع، 2005) و(بينيت وميتشي، 1991) و(أنطونيـو وبـوليكروني ووالتـرز، 2000) الذين أشارت نتائج دراساتهم إلى عدم وجود فروق ذات دلالـة إحـصائية لمتغير عدد سنوات الخبرة.

وقد يعزى سبب ذلك أن ذوات الخبرة الأطول قـد طـورن وسـائل مواجهـة لضغوط العمل والتوتر، ووسائل تكيف مع ما يطرأ من مستجدات في العمل،وتحديد المهام الوظيفية، كما أنهن طورن آليات لتنظيم الوقت بطريقة أفضل وأكثر فاعليـة بعد العودة إلى المنزل بحيث تنظم الأعمال في جدول لاستغلال الوقت فـي أفـضل صورة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين درجة طريقة التعامل مع الأبناء تبعاً لعدد الأطفال في الأسرة؟

أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية على أبعاد شدة الاحتراق النفسي الثلاثة وبين طريقة التعامل مع الأبناء،وفيما يتعلق بنمطية العلاقة مع الأبناء حسب متغير عدد الأطفال فلم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى (α=0.05) لأبعاد شدة مقياس ماسلاك الثلاثة مع طريقة التعامل مع الأبناء يمكن أن تعزى لعدد الأبناء.

وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة (مختار،1997) حيث أشارت نتيجة دراسته إلى أنه كلما قل عدد الأبناء كان تكيف الأسرة أفضل.

ويمكن أن تعزى الأسباب أن عدد الأبناء ربما لا يؤثر في تعدد الأدوار لدى الأم العاملة؛ فالمهام المطلوبة منها هي نفسها تقريباً فيما لو كان عدد الأبناء 1-4 أبناء أم كان أكثر من 4 أبناء. وربما يعزى السبب أيضاً إلى أن متطلبات الأمومة هي نفسها بغض النظر عن عدد الأبناء حيث تتطلب المسؤولية نفسها، ولذا تحاول الأم أن تعوض غيابها عن البيت لعدة ساعات بعدة طرق ولكل الأبناء مهما كان عددهم في الأسرة. فتعاملها معهم يكون نوعاً ما متماثلاً ما أمكن، باعتبارهم أبناءها التي تحبهم وترعاهم بنفس الأسلوب ، وهذا من ميزات الأمومة السامية.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معاملات الارتباط بين درجة الاحتراق النفسي وبين درجة طريقة التعامل مع الأبناء تبعاً لاختلاف نوع المهنة؟

وبالنسبة لهذا السؤال فقد أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية على أبعاد شدة الاحتراق النفسي الثلاثة وبين طريقة التعامل مع الأبناء. وفيما يتعلق بنمطية العلاقة مع الأبناء تبعاً لمتغير نوع المهنة (تعامل مباشر مع الأفراد، تعامل غير مباشر مع الأفراد) فقد كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) لصالح الأمهات اللاتي يعملن في مهن ذات تعامل مباشر مع الأفراد؛ حيث نمطية العلاقة مع الأبناء كانت أقل توتراً لدى الأمهات العاملات

في مهن ذات تعامل مع الأفراد فيما كانت نمطية العلاقة أكثر توتراً لدى الأمهـات اللاتي يعملان في مهن ذات تعامل غير مباشر مع الأفراد، وخلافاً للتوقعات ولما جاء في الإطار النظري.

يمكن أن تعزى الأسباب هنا إلى أن الأمهات العاملات في مهـن ذات تعامـل مباشر مع الأفراد قد طورن آليات لمواجهة ضغوط العمل وعدم ترك الفرصة لهذه الضغوط بالتأثير على تعاملهن مع الأبناء، كما أن طبيعة المهنة ذات التعامل المباشر مع الأفراد تكون قد زادت من تجارب الأم العاملة ونوعت التجـارب لـديها فـي التعامل مع الأفراد الآخرين واحتوائهم مما يجعلها أكثر تقـبلاً لأبنائهـا واحتـواء لمشاكلهم وهمومهم واحتياجاتهم وأخطائهم، كما تزودها بخبرة أكثـر فـي التعامـل معهم.

وبشكل عام حول نتائج الدراسة، فقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من (كلنجر ،1984) و(فيشر ،1984) و(سيرس وجلامبوس ،1992)، بأن عمـل الأم انعكس سلباً على الأسرة والأبناء من ناحية التكيف والاستقرار الأسري، واختلفـت مع نتائج كل من (عبدالفتاح ،1984) و(سلامة ،1987) و(أبو زيد ،1987) و(بول، 1991) في أن عمل المرأة انعكس إيجابا على الأسرة والأطفال من ناحيـة تكـيفهم واستقلاليتهم واعتمادهم على أنفسهم.

3.5 التوصيات:

في ضوء النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة نوصي بما يلي:

1. عمل المزيد من الدراسات لتقصي أسباب الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة.
2. عمل ورشات تدريبية ضمن ساعات العمل للتدريب العملي على كيفية مواجهة الضغوط في العمل
3. عمل ورشات تدريبية عملية في مهارات تنظيم الوقت وتفعيله بأفضل الطرق.
4. رفع توصية للجان المرأة للمطالبة بتخفيض عدد ساعات عمل الأمهات بحيث لا **لا** تتجاوز 6 ساعات.

المراجـع

أ. المراجع العربية:

أبو زيد، نبيلة أمين. (1987). مفهوم الأمومة الواقعية والمثالية والمنوالية بين زوايا رؤية الأمهات والآباء والأبناء، **مجلة علم النفس، (4)،** 121-127.

البدوي، طلال حيدر. (2000). **درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمـان وأثـر بعـض المتغيـرات فـي ذلك،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

الجابري، سالم محمد. (2000). **أثر المنطقة التعليمية في الاحتراق النفسي لـدى معلمي المدارس الحكومية بسلطنة عمان،** رسالة ماجستير غير منـشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

حرتاوي، هند. (1990). **مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن،** رسـالة ماجـستير غيـر منـشورة،جامعة اليرموك، الأردن.

الخالدي، مائسة عودة. (2002). **النمط الإداري المدرك وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي مدارس الكرك الثانوية الحكوميـة،** رسـالة ماجـستير غيـر منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

دائرة الإحصاءات العامة. (2004). **التعداد العام للسكان والمساكن.**

الدبابسة،محمود أحمد.(1993). **مستويات الاستنفاد النفسي لدى معلمـي التربيـة الخاصة في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات،** رسـالة ماجـستير غيـر منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

دواني، كمال؛ الكيلاني، أنمار؛ وعليان، خليل. (1989). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن، **المجلـة التربويـة،** الجامعـة الأردنية، **5(19)،** 253- 273.

الرشدان، مالك علي. (1995). **الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

الرفوع، عارف حسن. (2005). **الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات الجنوب وعلاقته بمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

الزغول، رافع؛ الخريشا، ملوح؛ والخالدي مائسة. (2003).الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات وعلاقته بإدراكهم للنمط القيادي لمديري ومديرات مدارس الكرك الثانوية الحكومية، **مؤتة للبحوث والدراسات،**جامعة مؤتة، **18(**6**)،** 243-269.

سلامة، ممدوحة محمد.(1987). عمل الأم وحجم الأسرة والمستوى الاقتصادي كمحددات لإدراك الأطفال للدفء الوالدي، **مجلة علم النفس، (4)،**59-67.

الطحاينة، زياد؛ وعيسى، سهى. (1996). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقته ببعض المتغيرات،**مجلة دراسات،**الجامعة الأردنية، **23(**1**)،** 169-195.

طوالبة، محمد عبد الرحمن. (1999). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس التابعة لمحافظات اربد والمفرق وعجلون وجرش، **مجلة مؤتة للبحوث والدراسات،** جامعة مؤتة، **(2)،** 169-195.

عبد الفتاح، كاميليا.(1984). **سيكولوجية المرأة العاملة،** دار النهضة العربية للطباعة والنشر: بيروت.

العتيبي، آدم غازي. (2003). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل، **مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، 31،** (2)، 347-390.

عسكر، علي. (1986). الاحتراق النفسي لدى المهنيين في المؤسسات الاجتماعية، **مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، 14،** (4)، 348-354.

عسكر، علي؛ جامع، حسن؛ والأنصاري، محمد. (1986). مدى تعـرض معلمـي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي، **المجلة التربويـة**، الجامعة الأردنية، **10**، **(**3**)**، 63-79.

العقرباوي، محمود.(1994). مستويات **ومصادر الاحتراق النفسي لـدى مـديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمـان الكبـرى**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

الفرح، عدنان. (2001). الاحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الحاجات الخاصة في دولة قطر، **مجلة دراسات**، الجامعة الأردنية، **28 (**2**)، 247-270.**

مختار،هادي رضا.(1997).عمل المرأة وأثره على عدم الاستقرار الأسري،**مجلـة العلوم الاجتماعية**، جامعة الكويت، **25(**2**)**، 203-231.

مقابلة، نصر. (1996). العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين، **مجلة علم النفس**، **(3)**110-119.

مقابلة، نصر؛ سلامة، كايد. (1993).ظاهرة الاحتراق النفـسي لـدى عينـة مـن المعلمين الأردنيين فـي ضـوء عـدد مـن المتغيـرات، **مجلـة جامعـة دمشق،9(**33-34**)**، 179-21.

هدية، فؤادة محمد. (1998). دراسة للأمهات العاملات وغير العاملات في إدراكهن لأنفسهن كمعلمات لأطفالهن، **مجلة علم النفس**، **(45)**، 22-35.

ب. المراجع الأجنبية:

Antoni,A.S; Polychroni,F;Walters,B.(2000).**Sources of stress and professional bournout of teachers of special educational need in Greece international special education congress,**University of Manchester, 24th-28th.

Ball, G. A. (1991). Factors affecting African and aspirations for their teenage daughters, **Psychological Abstract**, **79, (**1), 157.

Benett, L; and Michie, P. (1991). Quantitative analysis of burnout and its associated factors in aids nursing, **Aids Care**, **3(**2**)**. 181-193.

Cedoline, A. J. (1982). **Jop burnout in public education: symptoms causes and survival skill**, Gollege press: New York.

Garret, S. (1998). Relationship of teacher burnout and dimensions of decdimentions of decision making in selected Georgia high school. **Dissertation Abstract International**, **56(**2**)**. 775.a

Hughes, D; and Gabirsky, D, etal. (1992). The effect of job characteristics on marital quality, specifying limking mechanisms, **Journal of marriage and the family**, 54: 31-42.

Luban, L. M. A. (1995). Exercises burnout, **IDEA Personal Trainer**, 6**(7)**, 46-41.

Maher, E. (1983). Burnout and commitment, **A theoretical Alternative Personal and Guidance Journal,** 61**, (7)**. P.P 390–393.

Maslach, C; and .Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variable in burnout, **Sex Rolees**.**12:** 837-851

Maynard, I. J. (1993). Analysis of oceupational burnout among teachers in selected urban schools, **Dissertation Abstract International, 53, (**12**)**, 4138-A.

Papilla, D; and olds, S. (1992). **Human development**, (5th), Mc Grow- Hill inc New York.

Sears, H; and Galambos. (1992). Women's work condition and Marital Adjustment intow-eamer couples as a structural model. **Journal of marriage and the family, 54**: 789-797

Thorton, A. (1977). children and Marital stability**, Journal of marriage and the family, 39:** 531-539

ملحق (أ)

مقياس طريقة تعامل الأم العاملة مع الأبناء

ملحق (أ)

مقياس طريقة تعامل الأم العاملة مع الأبناء

الرقم	الفقرة	تنتمي للسمة المقاسة	لا تنتمي للسمة المقاسة	سليمة لغوياً	غير سليمة لغوياً	بحاجة إلى تعديل
1-	أجد الوقت الكافي للاستماع لأبنائي عندما يتحدثون عـن أحـداث يومهم.	10		9		1
2-	أقوم بتعزيز أبنائي عندما يقومون بعمل جيد.	10		10		
3-	استعمل التعليمات والأوامر مع أبنائي أثناء تعاملي معهم ومخاطبتهم .	10		8		2
4-	أجد الوقت الكافي لمتابعة الواجبات المدرسية لأبنائي .	10		9		1
5-	أقوم بإعطاء مبررات لأبنائي عندما أطلب منهم عدم القيام بعمل ما .	10		9		1
6-	استعمل بعض الشتائم عندما لا ينفذ ابني / ابنتي ما أطلبه منه .	10		8		2
7-	استعمل الألفاظ القاسية عندما يفشل ابني / ابنتي في أداء عمل أطلبه منه .	10		8		2
8-	ألجأ لأسلوب العقاب البدني مع أبنائي حتى دون سبب قوي لذاك .	10		8		2
9-	أحافظ على موعد الوجبات الغذائية لأبنائي .	10		8		2
10-	يزداد شعوري بالضغط والتوتر عند تعرض أحـد أبنـائي لحالـة مرضية .	10		10		
11-	اهتم بالتعرف على أصدقاء أبنائي .	10		10		
12-	الوقت يكفي للقيام بالأعمال المنزلية ومتابعة الأبناء .	10		6		4
13-	أجد الوقت المناسب للسؤال عن أبنائي في مدارسهم واللقاء بمعلميهم .	10		8		2
14-	أشارك أبنائي المناسبات الخاصة بهم.	10		10		
15-	أشارك أبنائي بحضور أنشطتهم المدرسية.	10		10		
16-	احرص على مشاركة أبنائي بمرافقتي للمناسبات الاجتماعية.	10		7		3
17-	اعتقد أن عملي يحرمني أحيانا من توفير القدر المناسب من العطف والحنان لأبنائي.	10		10		
18-	ظروف عملي ومشكلات العمل تؤثر سلباً على علاقتي بأبنائي .	10		9		1
19-	اشعر بعد عودتي من العمل بالعصبية في تعاملي مع أبنائي .	10		10		
20-	يراودني شعور بأنه من الأفضل لو أني متفرغة للعناية بأبنائي.	10		7		3
21-	يراودني شعور أن تعاملي مع أبنائي يغلب عليه طابع الشدة والعنف أكثر من العطف والحنان.	10		10		
22-	الأعمال المنزلية تأخذ معظم وقتي وتشغلني عن رعاية أبنائي.	10		10		
23-	أحاول أن أشارك أبنائي الصغار ألعابهم.	10		8		2
24-	احرص على أن تكون وجبات أبنائي الغذائية متوازنة.					

ملحق (ب)

ورقة تعليمات الإجابة على مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي ومقياس تعامل الأم مع الأبناء

ملحق (ب)

ورقة تعليمات الإجابة على مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي ومقياس تعامل الأم مع الأبناء

بسم ا الرحمن الرحيم

أختي العزيزة:

السلام عليكم ورحمة ا وبركاته

تقوم الباحثة بدراسة بعنوان (**الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة وأثره في طريقة تعامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر الأمهات العاملات في محافظة الكرك**)؛ وذلك استكمالاً لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي.

أرجو الإجابة على فقرات المقياسين المرفقين؛حيث المقياس الأول (مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي) يتكون من 22 فقرة وهو متدرج في 7 مستويات من (1-7) حيث الرقم 7 يعني أن تعرضك لهذا الموقف قوي جداً، والرقم 6 يعني أن تعرضك لهذا الموقف قوي، والرقم 5 يعني أن تعرضك لهذا الموقف قوي لكن بدرجة أقل من الدرجة السابقة وهكذا حتى الرقم 1 الذي يعني أن درجة تعرضك لهذا الموقف ضعيفة جداً.

أما المقياس الثاني (طريقة تعامل الأم مع الأبناء) فيتكون من 24 فقرة ولها 5 مستويات (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً) حيث دائماً تعني أنه يحدث بشكل يومي ،وغالباً تعني معظم الأيام وأحياناً تعني بعض الأيام، ونادراً تعني في أوقات متباعدة،وأبداً تعني لا يحدث مطلقاً.

أختي العزيزة:

أرجو وضع إشارة في الخانة التي تعبر عن مدى شعورك بالفقرة في الخانة المخصصة، كما أرجو تعبئة المعلومات التالية بوضع إشارة على الدائرة التي تعبر عن وضعك قبل البدء بتطبيق المقياسين راجية رجاء حاراً الإجابة على كل الفقرات بصدق وموضوعية علماً أن المعلومات تعامل بسرية تامة وبقصد الدراسة فقط .شاكرة لكن تعاونكن، وجزاكن ا كل الخير.

اسم المهنة: مكان العمل:

عدد سنوات العمل	O	من 1-5 سنوات	O	أكثر من 5سنوات
عدد الأطفال	O	من 1-4 أطفال	O	أكثر من 4أطفال
عدد ساعات العمل	O	من 4-6 ساعات	O	من6-10ساعات

الباحثة ختام الضمور

ملحق (ج)

مقياس ماسلاك

ملحق (ج)

مقياس ماسلاك

الرقم	العبـــــــارة	الشدة بدرجة قوية جداً ... بدرجة ضعيفة جداً						
		7	6	5	4	3	2	1
1	أشعر بأنني مستنزف انفعالياً من ممارستي للمهنة.							
2	أشعر بأن طاقتي مستنفذة في نهاية يوم العمل.							
3	أشعر بالقلق عندما أستيقظ من نومي وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد							
4	أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر الآخرين نحو الأشياء.							
5	أشعر بأنني أتعامل مع بعض الأشخاص وكأنهم أشياء لا بشر.							
6	حقاً أن العمل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد والتعب.							
7	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل الأشخاص الآخرين.							
8	أشعر بالاستنزاف النفسي من ممارستي لهذه المهنة.							
9	أشعر أنني أوثر إيجابيا في حياة كثير من الناس من خلال ممارستي لهذه المهنة.							
10	أصبحت أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقي بهذه المهنة.							
11	أحس بالانزعاج والقلق لأن هذه المهنة تزيد من قسوة عواطفي.							
12	أشعر بالحيوية والنشاط.							
13	أشعر بالإرهاق بسبب ممارستي لهذه المهنة.							
14	أشعر بأنني أعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير.							
15	حقيقة لا أهتم أو أكترث بما يحدث مع الأشخاص الآخرين من مشكلات.							
16	إن العمل بشكل مباشر مع الناس يسبب لي ضغوطاً نفسية شديدة.							
17	أستطيع بكل سهولة أن أخلق جواً نفسيا مريحاً مع الآخرين.							
18	أشعر بالسعادة والراحة بعد العمل مع الناس.							
19	لقد أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في هذه المهنة.							
20	أشعر وكأنني على حافة الهاوية من ممارستي لهذه المهنة.							
21	أتعامل بهدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية للناس أثناء ممارستي لهذه المهنة.							
22	أشعر بأن الناس يلومونني على بعض المشاكل التي تواجههم.							

ملحق (د)

مقياس طريقة تعامل الأم العاملة مع الأبناء

ملحق (د)

مقياس طريقة تعامل الأم العاملة مع الأبناء

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحيانا	نادراً	أبدا
1-	أجد الوقت الكافي للاستماع لأبنائي عندما يتحدثون عن أحداث يومهم.					
2-	أقوم بتعزيز أبنائي عندما يقومون بعمل جيد.					
3-	استعمل التعليمات والأوامر والنواهي مـع أبنـائي أثنـاء تعـاملي معهـم ومخاطبتهم .					
4-	أجد الوقت الكافي لمتابعة الواجبات المدرسية لأبنائي .					
5-	أقوم بإعطاء مبررات لأبنائي عندما أطلب منهم عدم القيام بعمل ما .					
6-	استعمل بعض الشتائم عندما لا ينفذ ابني / ابنتي ما أطلبه منه .					
7-	استعمل الألفاظ القاسية عندما يفشل ابني / ابنتي في أداء عمل أطلبه منه .					
8-	ألجأ لأسلوب العقاب البدني مع أبنائي حتى دون سبب قوي لذلك .					
9-	أحافظ على موعد الوجبات الغذائية لأبنائي .					
10-	يزداد شعوري بالضغط والتوتر عند تعرض أحد أبنائي لحالة مرضية .					
11-	اهتم بالتعرف على أصدقاء أبنائي .					
12-	أنظم وقتي للقيام بالأعمال المنزلية ومتابعة الأبناء .					
13-	أجد الوقت المناسب للسؤال عن أبنائي في مدارسهم واللقاء بمعلميهم .					
14-	أشارك أبنائي المناسبات الخاصة بهم.					
15-	أشارك أبنائي بحضور أنشطتهم المدرسية.					
16-	احرص على مرافقة أبنائي بالمناسبات الاجتماعية.					
17-	اعتقد أن عملي يحرمني أحيانا من توفير القدر المناسب من العطف والحنان لأبنائي.					
18-	ظروف عملي ومشكلات العمل تؤثر سلباً على علاقتي بأبنائي .					
19-	اشعر بعد عودتي من العمل بالعصبية في تعاملي مع أبنائي .					
20-	أفضل لو أني متفرغة للعناية بأبنائي وبيتي.					
21-	أعتقد أن تعاملي مع أبنائي يغلب عليه طابع الشدة والعنف أكثر من العطف والحنان.					
22-	الأعمال المنزلية تأخذ معظم وقتي وتشغلني عن رعاية أبنائي.					
23-	أحاول أن أشارك أبنائي الصغار ألعابهم .					
24-	احرص على أن تكون وجبات أبنائي الغذائية متوازنة .					

السيرة الذاتية

- **الاسم**: ختام علي مطر الضمور.
- **الكلية**: العلوم التربوية.
- **التخصص**: الإرشاد النفسي والتربوي.
- **السنة**: 2008م.
- **العنوان البريدي**: جامعة مؤتة- المدرسة النموذجية، ص. ب. 7.
- **الهاتف الأرضي**: -
- **الهاتف النقال**: 079571734
- **الفاكس**: -
- **البريد الإلكتروني**: -